

Lastensuojelun työntekijöiden havaintoja systeemisen toimintamallin suhdeperustaisuudesta ja työvälineistä

Lise-Lotte Pekkanen
Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Maisterintutkielma
Joulukuu 2020



Tiedekunta – Fakultet – Faculty		Koulutusohjelma – Utbildningsprogram – Degree Programme	
Valtiotieteellinen tiedekunta		Sosiaalityö	
Opintosuunta – Studieriktning – Study Track			
Tekijä – Författare – Author			
Lise-Lotte Pekkanen			
Työn nimi – Arbetets titel – Title			
Lastensuojelun työntekijöiden havaintoja systeemisen toimintamallin suhdeperustaisuudesta ja työvälineistä			
Työn laji – Arbetets art – Level	Aika – Datum – Month and year	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages	
Maisterintutkielma	Joulukuu 2020	70	
Tiivistelmä – Referat – Abstract			
<p>Tässä maisterintutkielmassa selvitetään laadullisen tutkimuksen avulla, millaisia havaintoja lastensuojelun työntekijät ovat tehneet systeemisen toimintamallin asiakastyön toteutumisesta. Lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan toimintamallissa käytettyjen työvälineiden merkityksiä.</p> <p>Systeemisen toimintamallin kehittäminen on alkanut itä-lontoolaisen Hackneyn alueen lastensuojelussa ilmenneistä tarpeista. Systeemistä toimintamallia on kehitetty ja juurrutettu suomalaiseen lastensuojeluun vuodesta 2016 alkaen. Asiakastyön keskiössä on suhdeperustainen lähestymistapa, jossa kiinnitetään tavanomaista korostetummin huomiota lapsen, hänen perheensä ja elinympäristönsä välisiin vuorovaikutussuhteisiin. Suhteen luomisen tärkeys korostuu systeemissä lastensuojelutyössä myös työntekijän ja asiakkaan välillä. Yhteistyötä tehdään terapeuttisia työvälineitä, kuten esimerkiksi sukupuuta tai aikajanaa hyödyntämällä. Työn kuormittavuutta pyritään vähentämään tiimityön ja systeemisen työohjauksen avulla. Systeemisen tiimin tarkoituksena on auttaa sosiaalityöntekijää pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja perheen tilanteen tueksi. Keskeinen ero systeemisen lastensuojelun ja niin sanotun tavanomaisen lastensuojelun välillä muodostuu kokonaisuudessaan siitä, että työyhteisö on päättänyt siirtyä noudattamaan järjestelmällisesti tiettyä, yhteisten toimintaperiaatteiden mukaista toimintamallia.</p> <p>Tutkielma on luonteeltaan laadullinen tutkimus, jonka aineisto on kerätty haastattelemalla kuutta lastensuojelussa systeemisen toimintamallin mukaisesti työskentelevää sosiaalityöntekijää ja yhtä sosiaaliohjaaja. Aineiston analyysimenetelmänä on käytetty teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.</p> <p>Tulosten mukaan systeemisen toimintamallin asiakastyö toteutuu <i>systeemisen ajattelutavan</i> tukemana. Kaikkien perheenjäsenten ääni pyritään saamaan tavanomaista korostetummin kuuluvaksi ja luottamuksen rakentamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakastyötä ohjaa pääosin systeemisen tiimin viikkokokoukset, jotka lisäävät systeemistä ajattelutapaa ja systeemisten työvälineiden käyttöä. Työvälineet vaikuttavat haastattelujen mukaan tuovan keskusteluihin syvyyttä ja lisäävät suhdeperustaista yhteistyötä. Vaikka systeemisen toimintamallin soveltaminen ei toteutuisi kaikkien asiakkaiden kohdalla, voi asiakastyössä silti olla läsnä systeeminen tapa ajatella. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että haastatellut työntekijät arvostavat omaa työpanostaan ja kohtaamista asiakkaidensa kanssa aiempaa enemmän.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords: Systeeminen lastensuojelu, Hackneyn malli, lastensuojelu, systeemisen toimintamallin mukaiset työvälineet, suhdeperustaisuus			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information			

Sisällys

1 Johdanto	4
2 Systeemisen toimintamallin tausta	5
3 Systeeminen toimintamalli lastensuojelutyön kontekstissa	8
3.1 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu.....	8
3.2 Systeeminen työote.....	10
3.3 Suhdeperustainen lähestymistapa	12
3.4 Systeemisessä toimintamallissa käytetyt työvälineet	15
4 Tutkimuksen toteuttaminen.....	21
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	21
4.2 Aineiston kerääminen.....	21
4.4 Aineiston analysoiminen	25
4.5 Tutkimusetiikan huomioiminen tutkielman eri vaiheissa	28
5 Tulokset	31
5.1 Systeemisen toimintamallin vaikutus asiakassuhteeseen.....	31
5.2 Työvälineiden käyttöä ohjaavat tekijät	39
5.3 Systeemisen toimintamallin työvälineiden käytön merkitykset asiakastyössä.....	44
6 Johtopäätökset ja pohdinta	51
Lähteet.....	56
Liitteet.....	63
Liite 1. Saatekirje lastensuojelun työntekijöille.....	63
Liite 2. Haastattelurunko ja esittely systeemisen toimintamallin työvälineistä.....	64
Liite 3. Suostumuslomake.....	67
Liite 4. Aineiston analyysin eteneminen.....	68

1 Johdanto

Tämän maisterintutkielman tavoitteena on selvittää, miten Suomessa jo laajasti käytössä olevan systeemisen toimintamallin soveltaminen toteutuu lastensuojelun sosiaalityössä. Systeemisessä toimintamallissa suhdeperustaisuus eli asiakkaiden kanssa tehtävä vuorovaikutustyö priorisoidaan kaikkein tärkeimmäksi. Työn kuormittavuutta pyritään vähentämään tiimityön avulla, missä asiakkaat ovat koko tiimin asiakkaita. Vaikka juridinen vastuu säilyy yksittäisellä sosiaalityöntekijällä, tukee systeemisen toimintamallin mukaisesti työskentelevä tiimi monipuolisten näkökulmien muodostamista ja siten myös päätösten tekoa.

Systeemisessä toimintamallissa kiinnitetään tavanomaista korostetummin huomiota lapsen, hänen perheensä ja elinympäristönsä välisiin vuorovaikutussuhteisiin (Milowiz & Judy, 2013, s. 5). Lisäksi toimintamallin tavoitteena on mahdollistaa työntekijöille enemmän tilaa oman työn teoreettiselle pohdinnalle (Koglek & Wright, 2013, s. 66). Ero systeemisen lastensuojelun ja niin sanotun tavanomaisen lastensuojelun välillä muodostuu kokonaisuudessaan siitä, että työyhteisö on päättänyt siirtyä noudattamaan systemaattisesti tiettyä, yhteisten toimintaperiaatteiden mukaista toimintamallia (Cross ym., 2010, s. 10–12).

Olen kiinnostunut lastensuojelun työntekijöiden näkemyksistä systeemisen toimintamallin mukaisesti tehdystä asiakastyöstä. Tavoitteenani on selvittää, millaisia havaintoja lastensuojelun työntekijät ovat tehneet systeemisen toimintamallin vaikutuksista asiakassuhteeseen. Lisäksi olen kiinnostunut systeemisen toimintamallin työvälineiden merkityksestä työskentelylle. Systeemistä toimintamallia on kehitetty ja juurrutettu suomalaiseen lastensuojeluun vuodesta 2016 alkaen (Petrelius & Uutela, 2020, s. 1). Toimintamallin pilotointia koskevan tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät toivoivat erityisesti tietoa siitä, miten systeemistä työtä tehdään ”todellisissa olosuhteissa” (Aaltio & Isokuorti, 2019a, s. 149). Tällä viitattiin erityisesti lastensuojelun suuriin asiakasmääriin. Ajattelen, että systeemisen toimintamallin lähestymistapojen ja työvälineiden tutkiminen esiin

nostaminen on merkittävää, sillä ne ovat tärkeässä roolissa toimintamallin omaksumisessa ja ylläpitämisessä lastensuojelun työssä.

Kerron aluksi systeemisen toimintamallin taustasta ja käyttöönotosta Isossa-Britanniassa ja Suomessa. Lisäksi nostan esiin toimintamallin seurantaan liittyviä arviointitutkimuksia, minkä jälkeen kontekstoin tutkielmani lastensuojeluun ja systeemiseen toimintamalliin liittyvien keskeisten käsitteiden kautta. Tämän jälkeen kerron tutkielmani toteutumisesta vaiheittain. Tulosluvussa raportoin lastensuojelun työntekijöiden havaintoja systeemisen toimintamallin lähestymistavan merkityksistä työskentelylle. Lopuksi reflektoin ja teen yhteenvetoa tutkielmani keskeisistä tuloksista taustatietoon peilaten.

2 Systeemisen toimintamallin tausta

Vuonna 2006 Itä-Lontoon Hackneyn alueen lapsiperheiden sosiaalityö oli huonossa maineessa. Asiakasmäärät olivat valtavat, henkilöstön sairauspoissaolojen määrä oli suuri ja työ oli byrokraattista. Näin ollen koko järjestelmän muuttaminen oli tarpeen. Tuloksena oli lastensuojelun palveluiden varajohtajan Steve Goodmanin ja sosiaalipalveluiden apulaisjohtajan Isabelle Trowlerin kehittämä ”Reclaiming Social Work -model”, eli RSW-malli. Malli otettiin käyttöön Hackneyssa vuonna 2007. Sen tavoitteena oli lisätä perheterapiaan pohjautuvaa systeemistä ajattelua lastensuojelun sosiaalityöhön ja siirtää painopistettä yksintyöskentelystä tiimityöksi. Erityisesti rakenteellisilla tekijöillä katsottiin olevan suuri vaikutus systeemisen työotteen toteutumiseksi. Sen lisäksi, että työntekijöiden tuli sitoutua systeemiseen tapaan tehdä työtä, tehtiin organisaatiomuutoksia, jotka mahdollistivat systeemisen työskentelyn käytännössä. (Trowler & Goodman 2012, s. 14–15; Väisänen 2018.)

RSW-mallin vaikuttavuutta seurattiin pilotointivaiheen aikana vuosina 2007–2013 kahdessa arviointitutkimuksessa, ja sen katsottiin tuottaneen positiivisia muutoksia lastensuojelutyöhön. Huostaanotot vähenivät, henkilökunnan sairauspoissaolojen määrä puolittui ja kustannukset pienenivät. (Forrester ym., 2013, s. 10-13; Cross ym., 2010, s. 91-92; Rix, 2011; Trowler & Goodman, 2012, s.11.) Forresterin ja kirjoittajakollegoiden (2013) tutkimuksen tavoitteena oli arvioida systeemistä lähestymistapaa keinona kehittää

lastensuojelun palveluita ja käytännön työtä. He vertasivat lastensuojelun yksiköitä, joissa työskenneltiin systeemisen toimintamallin mukaisesti yksiköihin, joissa kyseinen toimintamalli ei ollut käytössä. Tutkimuksessa havaittiin, että työskentely systeemistä toimintamallia soveltavissa yksiköissä oli korkeatasoista. Lastensuojelun työntekijät viettivät aikaisempaa enemmän aikaa perheiden ja lasten kanssa, väkivallan uhka vähentyi ja työn sisällön arviointiin kiinnitettiin enemmän huomiota. Lisäksi perheille pystyttiin tarjoamaan intensiivisempää tukea kriisitilanteissa ja monimuotoisten ongelmien käsitelystä. (Forrester ym., 2013, s. 178.) Myös Crossin, Hubbardin ja Munron (2010, s. 37) tutkimus osoitti RSW-mallilla olevan positiivisia vaikutuksia asiakastyön osalta. Kaikkiaan 80 prosenttia perheistä (n=11) koki, että sosiaalityöntekijät perustelivat ja selvensivät asiakasprosessia ymmärrettävästi ja 85 prosenttia perheistä koki, että sosiaalityöntekijät kuuntelivat heitä. Mainittakoon kuitenkin, että perheet, jotka osallistuivat tutkimukseen, olivat jo lähtökohtaisesti halukkaita keskustelemaan kokemuksistaan. Vaikka tuloksia ei voida yleistää, osoittavat eri tutkimukset kokonaisuudessaan samaan suuntaan. Muutamia vuosia myöhemmin tehdyn arviointitutkimuksen mukaan RSW-malli tarjosi laadukkaampaa lastensuojelua tavanomaiseen lastensuojeluun verrattuna, asiakastyön osuus lisääntyi ja myös perheet pitivät tapaamisia tasokkaina. (Bostock ym., 2017, s. 9.)

Lahtinen, Männistö ja Raivio (2017) raportoivat suomalaisen lastensuojelun tarvitsevan kokonaisvaltaista toimintakulttuurin uudistamista (Lahtinen ym., 2017, s. 11). He viittasivat muun muassa työntekijöiden jaksamiseen ja vaihtuvuuteen suurten asiakasmäärien, ongelmakeskeisyyden ja erilaisten yhteistyöhaasteiden keskellä. Suomalainen lastensuojelun systeeminen toimintamalli on RSW-mallista kehitetty versio. Koska kyseinen malli tuotti toivottuja tuloksia Englannissa, päätettiin lastensuojelun systeemistä toimintamallia pilotoida myös Suomessa kansallisesti, osana hallituksen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa (Valtioneuvosto, 2017). Systeemisen lastensuojelun juurruttamista jatketaan edelleen ympäri Suomea. (THL, 2019; Socca, 2019).

Systeemisessä työotteessa on piirteitä sekä dialogisuudesta, että ratkaisukeskeisestä ja narratiivisesta terapiasta, yhdistettynä systeemiteoriaan (Fagerström & Karvinen-Niinikoski, 2013, s. 23–25). Systeemiteoreettisen ajattelutavan mukaan ihminen nähdään osana eri systeemejä, kuten perhettä, sukua tai lähipiiriä. Systeemien eri osa-alueet ovat sidoksissa toisiinsa ja muutokset niissä vaikuttavat koko systeemin rakenteeseen. Muutostavoitteellinen työskentely edellyttää näin ollen koko perhesysteemin toiminnan

tarkastelua. Systeemisessä asiakastyössä pyritään pois ongelmakeskeisyydestä ja tavoitteena on perheenjäsenten luottamus omiin voimavaroihinsa. (Lahtinen ym. 2017, s. 13.) Kuten Alho, Rasa ja Vuolukka (2018, s. 89) nostavat esiin, tarkoituksena ei ole tehdä lastensuojelun työntekijöistä terapeutteja, vaan itse käytännön työtä tehdään terapeutteina. Näin ollen systeemisellä työotteella on myös vaikutteita systeemisestä terapiasta. Loråsin, Bertrandon ja Ottarin (2017) mukaan systeeminen terapia perustuu oletukseen siitä, että ihmisten haasteet ja vaikeudet voidaan parhaiten ratkaista relaatiojärjestelmässä sekä siinä kontekstissa, jossa ne syntyvät. Asiakkaiden omaa historiaa, kokemuksia ja voimavaroja pidetään parhaana lähtökohtana uusien toimintamallien löytämiseksi. Systeemisen terapian perustavoitteena on tarkastella sellaisia vuorovaikutuskuvioita, jotka ylläpitävät epäsuotuisaa tilannetta, tai estävät vaihtoehtoisten ratkaisujen toteutumisen. (Lorås ym., 2017, s. 144.)

Toimintamallissa käytetyt ideat, lähestymistavat ja menetelmät eivät ole sosiaalityön kentällä uusia. Sen sijaan niitä on tarkoitus soveltaa asiakastyössä systemaattisesti, mistä muodostuu ero niin sanotun tavanomaisen ja systeemisen lastensuojelun välillä. (Cross ym., 2010, s. 10–12.) Tämä näkyy tavanomaiseen lastensuojelutyöhön verrattuna esimerkiksi siten, että systeemisen lastensuojelun menetelmiä ja periaatteita harjoitellaan jatkuvasti yhdessä tiimin kanssa (Cross ym., 2010, s. 26; Forrester ym. 2013, s. 105–106). Asiakastyön yhtenä tavoitteena on luoda visio tulevaisuuteen ja lähteä yhdessä tavoittelemaan toivottua muutosta. Lisäksi työntekijöiden tehtävänä on kannustaa perheenjäseniä kokeilemaan uusia toimintatapoja muutosten aikaansaamiseksi. Keskusteluissa pyritään tietoisesti välttämään yksilöiden ongelmien korostamista. (Trowler & Goodman, 2012, s. 16–17.) Kuten Fagerström (2016, s. 15) esittää, luo systeeminen toimintamalli mahdollisuuksia vähentää lastensuojelutyöhön liittyvää negatiivista käsitystä.

Viime vuosina on julkaistu artikkeleita (mm. Fagerström 2016; Lahtinen ym., 2017), jotka määrittelevät ja jäsentävät systeemistä toimintamallia suomalaisen lastensuojelun näkökulmasta. Lisäksi vuosilta 2017–2019 on useita maisterintutkielmia sosiaalityöntekijöiden ja kouluttajien näkökulmista, liittyen systeemisen mallin arviointiin ja käyttöön ottoon sen alkumetreillä (mm. Pursi, 2017; Töyrylä, 2017; Aho, 2018; Haarala, 2018; Hyväri, 2018; Nyman, 2018; Pälve, 2019). Aaltio ja Isokuortti (2019a) toteuttivat kaksivuotisen arviointitutkimuksen, joka käsitteli kokemuksia ja näkemyksiä systeemisen toimintamallin pilotoinnista Suomessa. Tutkimuksen mukaan työntekijät olivat pääosin

motivoituneita jatkamaan systeemisen toimintamallin mukaista työskentelyä lastensuojelussa. Käytännössä haasteita tuottivat etenkin työolosuhteet, kuten suuret asiakasmäärät suhteessa tiiviiseen työskentelyyn. Systeemisen toimintamallin käyttöönottoon on kohdistunut myös kritiikkiä. Tietyissä kunnissa erityisesti suuret asiakasmäärät eivät ole mahdollistaneet riittävän intensiivistä asiakastyötä, eikä kasvokkain tehtävä työ ole kokonaisuudessaan lisääntynyt. Tästä huolimatta pilotoinnin arvioinnin tulokset osoittavat, että lapsia tavattiin useammin systeemisissä tiimeissä, kuin mallin ulkopuolella olevissa tiimeissä. (Aaltio & Isokuortti, 2019a, s 131–132, 146, 149.)

3 Systeeminen toimintamalli lastensuojelutyön kontekstissa

3.1 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu

Lastensuojelu on osa lapsen julkisoikeudellisen hoivan verkostoa, jonka tehtävänä on tukea vanhempia tai muita lapsen hoidosta vastaavia henkilöitä silloin, kun peruspalveluiden tuki ei riitä. Lähtökohtaisesti työ perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteistyöhön perheen kanssa, mutta julkisella vallalla on myös velvollisuus ryhtyä tahdonvastaisiin toimenpiteisiin, mikäli lapsen hyvinvointia ei pystytä turvaamaan lievemmillä keinoilla. (LsL 40 §; ks. Toivonen ym. 2018, s. 44.)

Lastensuojelun tarve voi olla sekä lyhytaikaista että pitkäkestoista. Useimmiten lyhytaikaisissa asiakkuuksissa on kyse tilapäisestä perhettä kohdanneesta kriisistä, kun taas pitkäaikaisten asiakkuuksien kohdalla syyt voivat olla moninaisia, vaativia tai poikkeuksellisen koettelevia. (Bardy, 2013, s. 73.) Lastensuojeluasia tulee vireille joko lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton kautta, minkä perusteella sosiaalityöntekijä arvioi, vaatiiko tilanne kiireellisiä toimenpiteitä. Mikäli sosiaalityöntekijät palveluntarpeen arvioinnin perusteella arvioivat, että lapsi on lastensuojelun palveluiden tarpeessa, avataan lastensuojeluasiakkuus (LsL 27 §). Lastensuojelun tuella pyritään vaikuttamaan lapsen kehitykseen, kasvuolosuhteisiin ja vanhemmuuden haasteisiin. (LsL 2 §.)

Lastensuojelun asiakkuudessa olevalle lapselle on nimettävä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, jonka lakisääteisenä tehtävänä on järjestää lapselle ja perheelle avohuolion tukitoimia viipymättä siitä, kun lastensuojelun tarve on ilmennyt (LsL 13 §).

Avohuollon tukitoimia voivat olla esimerkiksi perhetyö, perhekuntoutus, kotipalvelu, tukihenkilötoiminta, vertaistukitoiminta, tukiperhetoiminta, toimeentulotuki, terapiapalvelut ja avohuollon sijoitus. (LsL 36–37 §.) Tukitoimien tehtävänä on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä, sekä vahvistaa ja tukea vanhempien kasvatustaitoja ja mahdollisuuksia. (LsL 4 §.) Lastensuojelulain 40 § mukaan lastensuojelun viranomaisen on velvollinen huostaanottamaan ja sijoittamaan lapsen kodin ulkopuolelle, mikäli lasta uhkaa vakava terveyteen tai kehitykseen kohdistuva vaara. Huostaanottoon on kuitenkin ryhtyttävä vain tilanteissa, joissa avohuollon palvelut eivät ole riittävät lapsen tasapainoisen kehityksen ja kasvuolosuhteiden turvaamiseksi. (LsL 40 §.)

Kuten Civil (2018, s. 97) nostaa esiin, lastensuojelun sosiaalityön sisältöä on vaikea määritellä yksiselitteisesti. Tapa, jolla työtä tehdään, riippuu ohjaavan lainsäädännön lisäksi aikakauden suosituksista, mutta myös sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan ammattiosaamisesta. Lastensuojelun asema perheissä on myös usein kahtiajakoinen. Perheiden yksityisyyttä ja vanhempien omaa vastuuta on kunnioitettava, mutta samalla lapsia on suojeltava kaltoinkohtelulta. Tämä tarkoittaa, että lasta on suojeltava myös silloin, kun asianosaiset sitä vastustavat. Näin ollen lastensuojelun asiakastyössä tunnettyöskentely ja vuorovaikutuksen laatu ovat keskiössä. (Bardy, 2013, s. 73–74.)

Systeeminen toimintamalli tuo sosiaalityöntekijän tueksi systeemisen tiimin, jonka tarkoituksena on tukea sosiaalityöntekijää keskusteluiden kautta, rakentaa tietoa perheistä aiempaa enemmän, sekä jakaa vastuuta yhteisistä asiakkaista (Trowler & Goodman, 2012, s. 18–19). Kuten Fagerström (2016) painottaa, systeemisen tiimin tukemana systeeminen ja reflektiivinen työote säilyy myös haastavissa työtilanteissa. Systeemisessä lastensuojelussa ei esimerkiksi ajatella, että huostaanottotilanteet olisivat vähemmän vuorovaikutteisia, kuin muu asiakastyö. Fagerström nimittääkin tuen ja kontrollin asetelmaa ”sekä–että”-ajatteluksi. Työntekijä pyrkii samanaikaisesti sekä tietoisesti toimimaan vuorovaikutuksen tasolla, että tekemään konkreettisia ratkaisuja tai päätöksiä lapsen tilanteen turvaamiseksi. Toiseksi, kun panostetaan ongelmien tunnistamiseen ajoissa ja kun perheille on riittävästi aikaa, voivat myös akuutit kriisit vähentyä. (Fagerström, 2016, s. 35–36, 39.)

3.2 Systeeminen työote

Tapa tehdä sosiaalityötä on sidoksissa yhteiskunnallisiin tekijöihin, yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin ja niiden kautta ilmeneviin sosiaalisiin kysymyksiin ja ongelmiin (Rauhala & Harrikari, 2020, s. 17). Nykyään sosiaalityössä painotetaan erityisesti yhteistoiminnallisuutta, tasa-arvoisuutta ja jaettua asiantuntijuutta (ks. Palsanen & Kääriäinen, 2016; Pohjola ym., 2015, s. 175). Alho ja kumppanit (2018, s. 85) vuorostaan, käsittävät lastensuojelun sosiaalityön palanneen osittain ”juurilleen”. Näiden näkökulmien mukaan lastensuojelun sosiaalityö on sekoitus yhteiskuntatieteellistä tietoa, terapeutista työtettä ja suhdeperustaisuutta. Lastensuojelun systeeminen työskentelytapa pohjautuu lisäksi ajatukseen yhteistoiminnallisuudesta, jossa ajatellaan, että työn toimintaedellytykset ovat sidoksissa paitsi organisaation rakenteisiin, myös muuhun palvelujärjestelmään. (Petrelius & Eriksson, 2018, s. 5.)

Trowlerin ja Goodmanin (2012) ajatusten pohjalta organisaatorakenteiden merkitys systeemisen toimintamallin mukaisessa työskentelyssä on tärkeää. Sitoutumisen systeemiin työotteeseen tulee näkyä niin yhteisissä arvoissa, rakenteissa, strategiassa, systeemeissä, työntekijöissä, taitoissa kuin tyyliä tehdä töitä (Trowler & Goodman, 2012, s. 14–15.) Aaltio ja Isokuorti (2019b) ovat jäsentäneet systeemistä tapaa työskennellä kolmeen ydinelementtiin, jotka ovat *systeeminen asiakastyö*, *systeeminen tiimi* ja *systeeminen viikkokokous*. Työntekijät saavat koulutuksen systeemisen lastensuojelun asiakastyön toteuttamiseen. Tarkoituksena on myös, että työntekijöistä muodostetaan pieniä systeemiä tiimejä, joissa asiakastyön reflektoinnille on riittävästi tilaa. Viikkokokousten tavoitteena on tukea systeemisen työotteen ja asiakastyön kehittymistä, sekä antaa systeemistä asiakastyönohjausta. (Aaltio & Isokuorti, 2019b, s. 3, 11.)

Vaikka tämä maisterintutkielma keskittyy pääosin systeemisen asiakastyön tarkasteluun, en ajattele kahden muun ydinelementin olevan yhtään vähempiarvoisia, vaan näkökulmani liittyy puhtaasti aiheen rajaamiseen. Myös Aaltio ja Isokuorti (2019b, s. 3) nostavat esiin, että puutteet näiden kolmen ydinelementin toimeenpanossa heikentävät mallin toimivuutta. Käsittelen kuitenkin systeemistä tiimiä ja systeemistä viikkokokousta yleisellä tasolla, jotta lukijalle muodostuisi kokonaiskuva siitä, mistä systeeminen työskentelytapa koostuu.

Systeeminen tiimi ja viikkokokous

Systeemisen toimintamallin erityispiirteenä on lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen ja perheen kanssa työskentelevä systeeminen tiimi. Systeeminen tiimi pitää viikkokokouksia, jolloin asiakastapauksia käsitellään yhdessä. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävä on valmistella ja esittää yhteenveto asiakkaan tilanteesta muille tiimiläisille. Tiimiin kuuluvat yleisesti lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän lisäksi enintään kaksi sosiaalityöntekijää, perheterapeutti, konsultoiva sosiaalityöntekijä ja koordinaattori. Tiimiin voi myös kuulua perhetyöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. (Forrester ym., 2013, s. 11–12; Trowler & Goodman, 2012, 18–19; Petrelius & Uutela, 2020, s. 19.)

Jokaisella tiimin jäsenellä on oma tehtävänsä. Konsultoiva sosiaalityöntekijä tarjoaa lastensuojelun työntekijöille asiakastyön ohjausta, johtaa tiimin asiakastyötä, toimii puheenjohtajana viikkokokouksissa ja ylläpitää systeemistä toimintakulttuuria. Perheterapeutti toimii tiimin jäsenenä viikkokokouksissa ja vahvistaa systeemisen lähestymistavan ylläpitoa tiimin työskentelyssä. Lisäksi hän tukee suhdetyöskentelyä sosiaalityöntekijän ja asiakkaiden välillä, pohtimalla näkökulmia siihen, miten työntekijä ja perhe voivat käsitellä haastavia asioita, arvostavalla ja kunnioittavalla tavalla. Koordinaattorin tehtävänä on muun muassa kirjata kokousmuistiinpanot, hoitaa ajanvaraukset tapaamisiin ja toimia helposti tavoitettavana yhteyshenkilönä asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Tiimillä on yhteinen tuntemus asiakkaiden tilanteista ja tarkoituksena on ainakin osittainen vastuunjako asiakkaista. Lisäksi tiimin tehtävänä on yhdessä vastuutyöntekijän kanssa pysähtyä reflektoimaan asiakkaiden tilannetta ja suunnitella yhdessä seuraavia toimenpiteitä. Systeemisissä tiimeissä tehdään myös asiakastyötä siten, että asiakkaat ovat paikalla esimerkiksi viikkokokousten yhteydessä. (Ks. Trowler & Goodman, 2012, s. 19–20; Lahtinen ym., 2017, s. 20–22.) Bostockin ja kirjottajakumppaneiden (2017) mukaan perheterapeuttien läsnäolo viikkokokouksissa vahvasti erityisesti järjestelmällisiä keskusteluita. Sen lisäksi perheterapeutit tukivat työntekijöitä ajattelemaan systeemisesti perheiden tilanteista. Systeemisille tiimeille yhteistä oli tuomitsematon tapa puhua, joka säilyi myös haastavissa tilanteista. Sosiaalityöntekijät kokivat myönteisenä asiana sen, että he saivat tilaa reflektoida erilaisten kysymysten ympärillä ja heille annettiin myös vaihtoehtoisia vastauksia esittämiinsä kysymyksiin. (Bostock ym., 2017, s. 46, 49–54.)

Hackneyssä konsultoivina sosiaalityöntekijöinä työskennelleet Gaughan ja Kalyniak (2012) tarkastelivat, millä tavoin systeemisen toimintamallin mukainen lähestymistapa

on vaikuttanut heidän tapaansa ajatella eri tavoin suhdeperustaisuudesta asiakastyössä. He korostavat systeemisen tiimin mahdollistamaa vaikutusta paremman asiakassuhteen luomiseksi. Tiimin tarkoitus on poistaa yksittäiseltä työntekijältä tunnetta siitä, että hän olisi ”jumissa” haastavan tapauksen kanssa. Yhdessä tiimin kanssa pohtiminen mahdollisti tilanteen tarkastelua eri näkökulmista ja eri työvälineitä hyödyntämällä asiakkaan ja hänen perheensä tilanteesta saatiin kokonaisvaltainen kuva. Jaettu vastuu puolestaan vapautti sosiaalityöntekijän resursseja luovuuteen, mikä tuki ja kannusti sosiaalityöntekijää ajattelemaan eri tavoin ”jumiutuneesta tilanteesta”.

Tiimityön ansiosta työskentely haastavan tilanteen ympärillä saattaa tuntua yksittäisestä työntekijästä vähemmän pelottavalta. Gaughanin ja Kalyniakin (2012, s. 104) mukaan tiimin jäsenet voivat esimerkiksi kasvattaa ymmärrystä ja sitä kautta myötätuntoa erityisesti sellaisia asiakkaita kohtaan, joiden käytös ei ole sosiaalisesti hyväksyttävää. Työntekijöille annetaan myös tilaa reflektoida omia asenteitaan ja tuntemuksiaan suhteessa asiakkaaseen. Tiimissä tunnettu turvallisuudentunne ja lupa puhua vaikeista asioista ja tunteista, antoi työntekijöille eväitä kohdata asiakkaat ja nähdä mahdollisuuksia haastavissakin tapauksissa.

3.3 Suhdeperustainen lähestymistapa

Suhdeperustainen lähestymistapa on keskeinen elementti systeemisessä toimintamallissa. Suhdeperustaisuuden käsite tarkoittaa ensinnäkin, että ihmisten väliset suhteet ovat työskentelyn kohteena ja muutokset niissä vaikuttavat koko systeemin rakenteeseen. Muutostavoitteellinen työskentely edellyttää näin ollen koko perhesysteemin toiminnan tarkastelua. Toiseksi myös asiakastyö on suhdeperustaista. Muutostavoitteellinen työskentely tapahtuu suhteessa työntekijän ja asiakkaan välillä. Näin ollen asiakkaiden kanssa tehtävää vuorovaikutustyötä tulee priorisoida siten, että myönteinen ja luottamuksellinen yhteistyösuhde toteutuisi. (Gaughan & Kalyniak, 2012, s. 94–98; Lahtinen ym. 2017, s. 13, 16–17.)

Suhdeperustaisessa lähestymistavassa ihmissuhteiden tärkeyttä korostetaan erilaisilla teoreettisilla lähestymistavoilla, kiinnittäen huomiota positiivisten suhteiden merkitykseen yksilöiden elämässä. Teorioita ammennetaan esimerkiksi kehityspsykologiasta,

sosiaalipsykologista ja sosiologiasta. Näissä teorioissa käsitellään muun muassa kiintymystä, sietokykyä ja sosiaalistumista, mitkä vaikuttavat turvallisuuden ja hyväksytyksi tulemisen tunteeseen. (Winter, 2011, s. 27.)

Käytännössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tärkein tehtävä on kaikkien perheenjäsenten kokemusmaailman esiin nostaminen (ks. Lahtinen ym., 2017, s. 17). Hyvän asiakassuhteen rakentumisen keskiössä on, että asiakkaalle syntyy kuulluksi tulemisen kokemus hänen omista lähtökohdistaan käsin (Hotari ym., 2013, 159). Myös työntekijän kielenkäyttö ja sanavalinnat ovat tärkeä osa systeemistä lähestymistapaa (ks. Fagerström, 2016, s. 32). Winter (2011) listaa suhteen luomista vahvistavia tekijöitä sosiaalityöntekijän ja lapsen tai nuoren välillä. Näitä ovat esimerkiksi lapsen näkökulman korostaminen, lapsen kuuleminen ja huomioiminen. Suhde voi lisäksi muodostua yhteisen tekemisen ja niissä syntyvien keskusteluiden kautta, sekä yhteisesti suunnittelemalla ja osallistamalla nuorta päätöksentekoon. Winter (2011) myös painottaa, että erityistä tukea tarvitsevien, kuten lastensuojelun asiakkaiden kohdalla, sosiaalityöntekijän ja lapsen välisellä suhteella on erityinen merkitys. Sosiaalityöntekijät kulkevat usein lapsen matkassa vaikeissa elämänvaiheissa. He saattavat myös toimia sillanrakentajina lapsen menneisyyden ja nykyisyyden välillä, esimerkiksi käymällä läpi lapsen historiaa, tärkeitä henkilöitä ja tapahtumia. Tällä voi olla suuri merkitys lapsen identiteetin tai yhteenkuuluvuuden tunteen osalta. (Winter, 2011, s. 29–30.)

Suhdeperustaisella asiakastyöllä tavoitellaan asiakkaan luottamuksen ansaitsemista ja sitä kautta myös muutostyön mahdollisuuden lisääntymistä. Alatalo (2018) on tutkinut suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen jännitteitä lastensuojelussa. Hän havaitsi, että ”tieto” asiakkaan tilanteesta, mikä muodostui sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen pohjalta, vaikutti positiivisesti sosiaalityöntekijän mahdollisuuksiin auttaa asiakasta. Eri-tyisesti asiakkaan itsensä tuottama tieto omasta tilanteestaan tuki yhteisymmärrystä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä, kun taas kolmannen osapuolen tuottama tieto lisäsi jännitteitä työntekijän ja asiakkaan välillä. (Alatalo, 2018, s. 4–5, 80–81.)

Gaughan ja Kalyniak (2012, s. 94–96) puhuvat uteliaisuudesta ja avoimen mielen ylläpitämisestä asiakkaiden tilanteen tarkastelussa. Tämän lähestymistavan on tarkoitus kasvattaa ymmärrystä ja optimismia epätoivon sijaan, mikä vuorostaan tukee työntekijää havaitsemaan vahvuuksia jokaisessa yksilössä. Suhdeperustaisessa työskentelyssä on

tärkeää, ettei käsitys asiakkaasta muodostu arviointien tai asiakirjojen pohjalta. Sen sijaan tilannetta selittävien tekijöiden pohdinta eli hypoteesien asettaminen, voi tuottaa uusia näkökulmia, jotka auttavat kohtaamaan asiakkaan uteliaammin ja ennakkoluulottomammin. Myös asiakas itse voi esittää olettamuksia siitä, miksi toimii, kuten toimii. Utelias työote mahdollistaa myös asiakkaiden elämäntarinoiden muuttamisen siten, että verkostojäsenille muodostuu uudenlainen käsitys asiakkaan tilanteesta. Tämä voi puolestaan johtaa verkostojäsenen omaan pohdintaan siitä, mikä on hänen asemansa suhteessa tilanteeseen. (Bingle & Middleton, 2019, s. 390; Gaughan ja Kalyniak 2012, s. 94–96.)

On luonnollista, että työntekijöille syntyy erilaisia tunteita asiakaskohtaamisissa. Fagerström (2016) painottaa, ettei omiin tunteisiinsa kannata suhtautua vähättelevästi. Sen sijaan vuorovaikutustyön herättämät tunteet ovat tärkeää informaatiota, mikä toimii reflektion välineenä. Työntekijän on pyrittävä arvioimaan, mitkä tunteet kumpuavat hänen henkilökohtaisesta elämästään ja mitkä ovat asiakkaan viestittämiä tunteita. (Fagerström, 2016, s. 39.) Yhteistyö nuoren, vanhempien tai perheen kanssa ei kuitenkaan aina ole mahdollista, mikäli heihin ei yrityksistä huolimatta ole onnistuttu luomaan suhdetta. Systeminen työskentely tällaisissa tilanteissa voi silti Gaughanin ja Kalyniakin (2012, 100–102) mukaan olla arvokasta ja tavoitteellista. He kehottavat työntekijöitä ylläpitämään suhdetta asiakkaan verkostoon ja pohtimaan yhdessä hypoteeseja siitä, miksi asiakas toimii tietyn tavan mukaisesti.

Forresterin ja kirjottajakollegoiden (2013) mukaan asiakkaiden kanssa vietetyllä lisäaika-ajalla, sekä johdonmukaisella ja panostavalla työotteella, näytti olevan vaikutusta suhteen laadun paranemiseen työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Systemistä työtettä käyttävät työntekijät kokivat lisäksi, että he pääsivät useimmin yhteisymmärrykseen asiakkaidensa kanssa. Toisaalta oli selvää, että menetelmän käyttö edellytti vähemmän asiakkaita työntekijöitä kohden, jotta resurssit riittivät intensiivisempään työskentelyyn. (Forrester ym. 2013, s. 173–174.)

Valmiudet suhdeperustaiselle työskentelylle vaikuttaisivat sisältyvän sosiaalityön perusosaamiseen. Ylirukan ja kirjoittajakumppaneiden (2018) mukaan sosiaalityön erityisosaamisen vaatimukset liittyvät usein kompleksisten ja vaativien asiakastilanteiden syvälliseen ymmärrykseen. Monimutkaiset tilanteet vaativat kuitenkin sosiaalityön koulutuksen tuottaman perusosaamisen lisäksi syventymistä sekä muiden tieteenalojen tietoon,

että myös erilaisten menetelmien käyttöön. Sosiaalityön osaaminen syvenee työkokemuksen myötä. Ylirukan ja kumppaneiden (2018) mukaan sosiaalityöntekijät kokivat opintojensa kautta saavutetun vuorovaikutusosaamisensa vahvaksi. Vuorovaikutusosaaminen liittyi luottamuksen luomiseen sekä taitoon lähestyä asiakkaita ja eri osapuolia arvostaen ja kunnioittaen. Lisäksi sosiaalityöntekijät mielsivät erityisosaamiseen asiakkaiden kokonaistilanteen hahmottamisen ja ymmärryksen niistä mekanismeista, jotka ovat sosiaalisten ongelmien taustalla. (Yliruka ym., 2018, s. 55.)

Voidaan siis todeta, että suhdeperustaisessa asiakastyössä on vahvoja piirteitä avoimesta dialogisuudesta. Asiakasta kuunnellaan ilman ehtoja ja erilaiset näkemykset rikastuttavat tilanteen tarkastelua. Vuoropuhelussa on myös hyödyllistä, että työntekijä kuuntelee omia sisäisiä tuntemuksiaan. (Ks. Seikkula & Arnkil, 2013, s. 143, 153.) Yhdyn myös Alatalon (2018, s. 5) näkemukseen siitä, että suhdeperustainen asiakastyö vaatii onnistuakseen työntekijän panostusta vuorovaikutus-, auttamis- ja tunnetaitoihin. Myös sosiaalityön ammattieettinen näkökulma on keskiössä, työntekijän kiinnittäessä erityistä huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, ainutlaatuisuuteen ja ihmisarvoon. Uutta näkökulmaa tuo kuitenkin mielestäni systeemisen toimintamallin keskeinen idea siitä, että ihmisten väliset suhteet ovat työskentelyn kohteena ja muutokset niissä vaikuttavat koko systeemin rakenteeseen. Perhesysteemin tarkastelun tueksi voidaan suhdeperustaisen lähestymistavan rinnalla hyödyntää erilaisia työvälineitä, joita esittelen seuraavaksi.

3.4 Systeemisessä toimintamallissa käytetyt työvälineet

Systeemisessä toimintamallissa työvälineillä tarkoitetaan asiakastyössä käytettyjä graafisesti esitettyjä kuvioita sekä kysymysten asettelua siten, että ne tukevat vuorovaikutuksen, ja sitä kautta hyvän asiakassuhteen syntymistä. Työvälineiden tavoitteena on toimia sekä työntekijöiden, systeemisen tiimin, että asiakkaiden reflektoinnin tukena, tuottaa uusia näkökulmia ja myötävaikuttaa lastensuojelun muutostyöskentelyä. (Manelius & Mänistö, 2018.) Keskustelun tukena olevien visuaalisten työvälineiden, kuten piirrettyjen kuvioiden tai taulukoiden kautta läsnäolijoiden katseet kohdistuvat esimerkiksi kirjoitus- taululle, jolloin yksittäinen ihminen ei joudu katseiden kohteeksi.

Systeemisen asiakastyön keskeisimpiä työvälineitä ovat hypoteesityöskentely, sukupuutyöskentely, aikajana, yhteistoiminnallinen auttamiskartta ja kolme taloa (THL, 2019; ks.

liite 2). Aaltion ja Isokuortin (2019b, s.12) mukaan työvälineet ovat riippuvuussuhteessa toisiinsa. Ajattelen tällä tarkoitettavan mahdollisuutta soveltaa työvälineitä joko rinnakkain tai jatkumona toisilleen, riippuen perheen tilanteesta. Manelius ja Männistö (2018) nostavat esiin työvälineitä käytettävän moninäkökulmaisen työskentelyn tueksi. Niiden avulla tarkastellaan niin perhesysteemin historian, kuin tulevaisuudenkin vaikutuksia nykyhetkeen. Näin ollen jokaisella työvälineellä on oma roolinsa syvällisemmän ymmärryksen saavuttamisessa.

Hypoteesien asettaminen

Systeemisen toimintamallin mukaan asiakkuuden alkumetreillä on tarkoitus käsitellä *ydinasiaa*, eli kysymystä tai asiaa, johon perhe toivoisi ratkaisua. Käsitykseni mukaan käsite *ydinasia* korvaa myös jossain määrin *ongelma*-käsitteen. Ydinasiaa lähestytään selittävien tekijöiden, eli *hypoteesien* avulla. Jotta saavutettaisiin mahdollisimman monipuolinen tulkinta tilanteesta, pyritään ydinasiaa lähestymään kiinnostuneella asenteella, liian varmojen tai selkeiden käsitysten sijaan. (Civil ym., 2019, s.12–15; THL, 2018.) Hypoteesin muodostamisen idea on myös havainnollistaa, miten tilanne saattaa vaikuttaa eri perheenjäseniin eri tavalla, miltä se näyttäytyy eri asiayhteydessä ja mitkä kuviot ylläpitävät sitä. Lisäksi hypoteesien muodostaminen auttaa muodostamaan käsitystä siitä, miten valmiita perheenjäsenet ovat muutokseen. (Fagerström, 2016, s. 14–15.)

Sirkulaariset kysymykset ovat väline sekä keskustelun avaamiseen, että lisäkysymysten tuottamiseen. Kysymys muotoillaan siten, että toinen osapuoli joutuu pohtimaan sitä, mitä kukin olettaa toisen ajattelevan jostain asiasta. Sirkulaariset kysymykset saattavat avata aiemmin sivuun jäänyttä tietoa, mikä osaltaan voi paljastaa uusia näkökulmia tilanteesta. Lisäksi kysymykset voivat auttaa sekä asiakasta että työntekijää ymmärtämään toisen ihmisen asemaa, kokemuksia tai tunteita. (Aaltio & Isokuortti, 2019b, s. 23.)

Sukupuut ja aikajana

Terapeuttinen sukupuoli, toiselta nimeltään genogrammi, on kansainvälisesti (mm. Isik ym., 2012; McCullough Chavis, 2004) tunnettu ja monilla aloilla, kuten psykologiassa, sairaanhoidossa ja sosiaalityössä käytetty työväline. Sen kehittivät alun perin yhdysvaltalaiset McGoldrick ja Gerson 1980-luvulla, tukemaan perheiden monimuotoisten taustojen havainnoimista. (Graiver, 2017.)

Sukupuut kokoaa yhteen perhettä koskevan tiedon sekä auttaa hahmottamaan perheen ja suvun kokonaiskuvaa. Sukupuun piirtämisen kautta asiakkaan rooli oman elämänsä asiantuntijana korostuu, mikä voi myös motivoida häntä kertomaan syvällisemmin omasta elämästään. Sukupuut piirretään kuvastamaan perhesuhteita vähintään kolmessa eri sukupolvessa, jotta saataisiin riittävän laaja näkemys perhesysteemistä. Sen kautta voidaan hahmottaa perheenjäsenten välisiä vuorovaikutussuhteita, suvun sisäistä dynamiikkaa, uskomuksia, toistuvia kaavoja, ongelmien ylisukupolvisuutta tai poikkeavuuksia. (McCullough Chavis, 2004, s. 31–32.)

Systeemisessä lastensuojelussa sukupuuta käytetään työkaluna viikkokokouksissa ja asiakastapaamisissa. Sukupuun käyttö edellyttää työntekijältä asiakasperhettä kunnioittavaa, empaattista ja yhteistutkivaa lähestymistapaa. Perheen historiallisen yhteyden kautta voidaan lisäksi hahmottaa, miten vanhemmat mallintavat omia lapsuuden kokemuksiaan nykyhetkeen. (Manelius & Männistö, 2018; Fagerström, 2016, s. 27.) Manelius ja Männistö (2018) ajattelevat, että mitä varhaisemmassa vaiheessa sukupuoli tehdään, sitä nopeammin saadaan tietoa perheen tilanteesta. Lisäksi voidaan miettiä, ketkä läheisverkostosta voisivat luontaisesti toimia perheen tukena. Sukupuun rinnalla *verkostokartta* tuo näkyväksi myös perheen ympärillä työskenteleviä muita toimijoita.

McCullough Chavisin (2004) mukaan sukupuun positiiviset vaikutukset liittyvät erityisesti yhteisesti jaettuun tietoon, mikä vuorostaan vahvistaa yhteistä ymmärrystä tilanteesta, niin työntekijöiden, kuin perheenkin näkökulmasta. Sukupuutyöskentelyssä työntekijä ja perhe sanoittavat merkityksiä yhdessä, ja jokaisen tarpeista ja voimavaroista muodostuu yhteisesti jaettu käsitys. Tavoitteena on lisäksi tukea asiakkaiden itseymmärrystä ja omaa roolia perhesysteemissä. Laajempi ymmärrys auttaa tarkastelemaan tilannetta eri perspektiiveistä, mikä vuorostaan voi lisätä myötätuntoa ja vähentää syyllisyyttä perheenjäsenten välillä. (McCullough Chavis, 2004, s. 35–36.) Työntekijät muodostavat

myös käsityksen lapsen suojelun tarpeesta. Tärkeintä on, että kaikkien äänet tulevat kuul-
luiksi, minkä seurauksena luottamus perheen ja tiimin välillä vahvistuu ja sitoutuminen
työskentelyyn lisääntyy (Manelius & Männistö, 2018). Sukupuutyöskentelyä voidaan li-
säksi tarkastella retoriikan näkökulmasta. Mönkkösen (2002) mukaan voimavarojen tu-
keminen edellyttää niiden havaitsemista, mikä puolestaan edellyttää vuorovaikutusta.
Vastavuoroisen kommunikaation kautta perheenjäsenten identiteetit ja vahvuudet nouse-
vat pintaan ja sitä kautta perheenjäsenet ymmärretään vastuullisina toimijoina. (Mönkkö-
nen 2002, s. 87.)

McCullough Chavis (2004) havaitsi tutkiessaan afrikkalaisamerikkalaisten sukupolvien
välisiä perhesuhteita ja niiden vaikutuksia perheen toimintaan, että sukupuoli antoi selke-
ämmän käsityksen perheen sisäisestä maailmasta. Lisäksi sukupuun piirtäminen auttoi
korostamaan perheen vahvuuksia, mikä vuorostaan tuki sosiaalityöntekijää arvioimaan
kohdennettumpia palveluita perheiden tarpeisiin nähden. (McCullough Chavis, 2004, s.
32.) Turkkilaisen tutkimuksen mukaan sukupuun käyttö edisti luottavaisen ja suvaitse-
vammaan tunnelman syntymistä asiakkaiden ja työntekijöiden välille, mikä vaikutti posi-
tiivisesti asiakassuhteeseen. Lisäksi sukupuoli auttoi ymmärtämään edellisten sukupolvien
vaikutusta perheen valintoihin ja käyttäytymistapoihin. Merkille pantavaa oli myös se,
että monen perheen kohdalla avioliitto merkitsi myös avioitumista puolison perheen
kanssa. Sukupuun piirtäminen antoi näin ollen laajemman käsityksen perhedynamiikkaan
vaikuttavista eri osapuolista. (Isik ym., 2012, s. 135.)

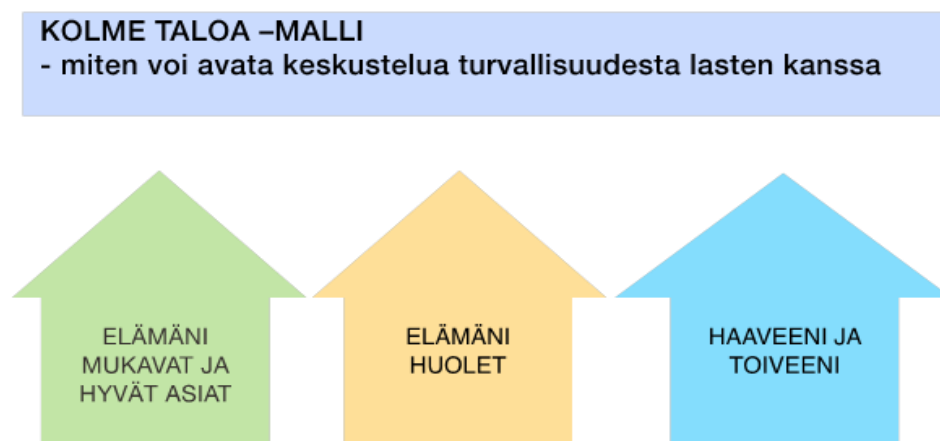
Sukupuun piirtämisen haasteeksi voi Isikin ja kirjoittajakollegoiden (2012) mukaan
nousta asiakkaiden haluttomuus kertoa omasta taustastaan. Tämä voi johtua esimerkiksi
omaan alkuperään liittyvästä häpeän tunteesta tai henkilön maantieteellisestä tai emotio-
naalisesta etäisyydestä perheeseensä. Asiakkaat saattavat myös antaa virheellistä tietoa
alkuperästään, mikä johtaa työntekijän harhaan. (Isik ym., 2012, s. 136.)

Sukupuuta täydentää *aikajana*, joka on konkreettisempi kuvaus tietystä elämänvaiheesta
tai asiakkuusprosessin kulusta. Kuten sukupuuta, myös aikajanaa voidaan hahmotella
joko yhdessä tai ilman asiakkaiden läsnäoloa. (Manelius & Männistö, 2018; Civil, 2018,
s. 105; Martikkala, 2012.) Aikajana tuo sukupuun rinnalle asiakkaalle tarjotut ja vastaan-
otetut tukitoimet ja palvelut. Tämän avulla voidaan hahmottaa tukitoimia, niiden kestoa
ja riittävyyttä, sekä palvelujärjestelmän hyötyä suhteessa perheen tilanteeseen.

Muutostyöskentelyn kannalta aikajana voi herättää sekä perheen, että työntekijät pohtimaan tilannetta eri tavoin, kuten esimerkiksi miten tulisi toimia, jotta aikajanelle saataisiin erilainen jatkumo. Näin ollen aikajana voi tukea työntekijää suunnittelemaan perheen tilannetta ja lastensuojelullista päämäärää tukevia palveluja harkitsevammin ja perustellummin. (Manelius & Männistö, 2018.) Elämänjana auttaa jäsentämään asiakkaan elämänvaiheita ja elämäntilannetta. Se on myös väline pohtia uusia merkityksiä erilaisille tapahtumille. Lisäksi elämänjanaa tarkastelemalla on mahdollista keskustella esimerkiksi tiettyjen ihmissuhteiden vaikutuksista asiakkaan elämänsuuluun (Nousiainen, 2016, s. 80). Sekä aikajanan että elämänjanan tehtävänä on muodostaa kokonaiskäsitys tilanteesta ja reflektoida mennyttä tulevaan (Civil, 2018, s. 105).

Kolme taloa

Australialainen sosiaalityöntekijä Andrew Turnell kehitti yhdessä kollegansa Steve Edwardsin kanssa Sign of Safety-mallin lastensuojelutyön avoimen ja läpinäkyvän yhteistyön tehostamiseksi 1990-luvulla. Yksi menetelmistä on ”kolme taloa” ja sen tarkoituksena on konkreettisesti piirtää kolme samanlaista taloa, joista ensimmäiseen kirjoitetaan lapsen näkökulmasta hyvät asiat, toiseen huolet ja pelot ja kolmanteen haaveet ja toiveet. (Furman, 2009; signsofsafety.net, 2019.) Tavoitteena on vahvistaa työntekijän ja perheen välistä suhdetta tarkastelemalla yhdessä lapsen tai perheen tilannetta eri näkökulmista.



Kuva 1. Kolme taloa -malli (Ihalainen & Suni 2014).

Kuten kolme taloa, myös *yhteistoiminnallinen auttamiskartta* auttaa visioimaan tulevaa yhdessä asiakasperheen kanssa. Visio voi olla tavoitetila tai unelma, minkä ympärillä reflektoidaan perheen kanssa, sekä määritellään tavoitetta tukevia ja estäviä tekijöitä. Auttamiskartta auttaa hahmottamaan tilannetta suhdeperustaisesti, mikä myös vähentää ongelma-keskeistä ajattelutapaa. Yhteisen visioinnin tavoitteena on lisäksi luoda suhdetta perheeseen kunnioittavan ja myönteisen asenteen kautta. (Root & Madsen 2014, s. 77–78; Madsen & Gillespie, 2014, s. 86–87.)

Yhteenvetona voidaan todeta, että lastensuojelun lainsäädännön ohjaamana systeeminen tiimi, systeeminen viikkokokous sekä systeeminen lähestymistapa ja siinä käytetyt työvälineet muodostavat kokonaisuuden. Jokaisen perheen tilanne on ainutlaatuinen, joten tapa, jolla perhettä lähestytään, vaihtelee myös tilanteen mukaan. Tässä maisterintutkielmassa esitetyn systeemiseen toimintamalliin liittyvän taustatiedon ja käsitteiden kautta ajattelun, ettei kokonaisuus kuitenkaan tuota toivottua tulosta ilman muiden yhteistyötoimien panosta tai rakenteellisia tekijöitä. Maneliuksen ja Männistön (2018) mukaan systeemisen lastensuojelun on otettava auttamisverkostojen johtaminen haltuunsa, jotta perhe ei tukitoimista riippumatta jäisi yksin haastavassa elämäntilanteessaan. Rakenteelliset tekijät vuorostaan mahdollistavat työntekijöille resursseja, kuten tilaa ja aikaa reflektoida, mikä vuorostaan tuottaa uusia näkökulmia. (Ks. Aaltio & Isokuortti, 2019b, s. 21.) Kuten Forrester ja kirjottajakollegat (2013) toteavat, ei systeemisessä toimintamallissa tärkeintä ole varsinainen malli, vaan se, että malli tuottaa erilaisen tavan tehdä lastensuojelutyötä (Forrester ym., 2013, s. 184–187.)

4 Tutkimuksen toteuttaminen

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkielmani perustuu laadulliseen tutkimukseen. Tavoitteenani on selvittää tutkimuksen avulla, millaisia havaintoja lastensuojelun työntekijät tekevät käytännön työssään systemisen lastensuojelun toimintamallin soveltamisesta ja siihen liittyvien työvälineiden käytöstä.

Tutkielmassani vastaan seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisia havaintoja lastensuojelun työntekijät ovat tehneet systemisen toimintamallin vaikutuksista asiakassuhteeseen?
- Millaiset tekijät ohjaavat työvälineiden käyttöä?
- Millaisia merkityksiä systemisen työmallin työvälineillä on ollut työskentelylle?

4.2 Aineiston kerääminen

Valitsin tutkielmani aineistonkeruumenetelmäksi puolistrukturoidun teemahaastattelun. Kyseiselle haastattelumuodolle ominaista on, että haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joiden varassa haastattelu etenee. Puolistrukturoidulla taas viitataan siihen, että kysymysten asettelu asettuu strukturoidun lomakehaastattelun ja vapaan syvähaastattelun välille. (Hirsijärvi & Hurme, 2010, s. 47–48.)

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin haastattelun, koska tutkimuksen tarkoituksena ei ollut tavoitella yleistettävyyttä, vaan muodostaa syvällisempi ymmärrys siitä, miten systemisen toimintamallin soveltaminen näyttäytyy käytännön työssä lastensuojelussa. Hirsijärven ja Hurmeen (2010, s. 35) mukaan haastattelumenetelmää käytetään esimerkiksi silloin, kun halutaan sijoittaa haastateltavan puhe laajempaan kontekstiin tai kun jo ennalta tiedetään, että tutkimuksen aihe voi tuottaa moniin suuntiin viittaavia vastauksia. Etsiessäni tietoa systemiseen toimintamalliin liittyvistä kehittämishaasteista löysin myös Petreliuksen ja Uutelan (2020, s. 4) tutkimuksen, jossa todettiin, että lisää tietoa tarvitaan erityisesti siitä, miten työntekijät asettuvat reflektomaan omaa toimintaansa suhteessa lapsiin ja perheisiin ja missä määrin systemistä työtettä sovelletaan suhteessa kaikkiin asiakkaisiin. Koin näin ollen tärkeäksi kuulla työntekijöiden yksilöllisiä havaintoja

systemisessä toimintamallissa käytettävistä työvälineistä ja suhdeperustaisuudesta omien asiakkaidensa kohdalla.

Kun olin suunnitellut haastattelujen sisällön, hain tutkimuslupaa siltä kaupungilta, jossa olin aikeissa toteuttaa haastattelut. Kaupunki myönsi minulle tutkimuslupan kesäkuussa 2020 ja tämän jälkeen lähestyin sähköpostitse lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Lähetin heille kutsun haastatteluun (liite 1) sekä haastattelurungon ja esittelyn systemisen toimintamallin mukaisista työvälineistä (liite 2). Koska pidin tärkeänä saada mahdollisimman paljon tietoa haastattelujen aikana, koin perustelluksi antaa haastattelurungon hyvissä ajoin etukäteen, mikä voi Tuomen ja Sarajärven (2018, s. 86) mukaan lisätä haastattelun onnistumista.

Haastattelin yhteensä kuutta lastensuojelun avo- ja sijaishuollossa työskentelevää pätevää sosiaalityöntekijää sekä yhtä sosiaaliohjaajaa, jotka kaikki työskentelevät systemisen toimintamallin mukaisesti eräässä suomalaisessa kunnassa. Haastatteluja ohjasivat valmiiksi suunnitellut teemat, kysymykset ja esittely systemisen toimintamallin mukaisista työvälineistä (ks. liite 2). Kaikilla haastatteluilla oli tutkimuskriteerieni mukaisesti kokemusta systemisestä toimintamallista ja siihen liittyvien työvälineiden käytöstä. Aluksi haastattelin viittä tutkimukseen halukasta osallistujaa. Aineiston litteroinnin aikana kuitenkin koin, että aineisto jäi vähäiseksi. Näin ollen olin uudelleen yhteydessä kahteen työntekijään, jotka olivat suostuvaisia osallistumaan haastatteluun. Tutkimushaastattelut olivat yhtä haastattelua lukuun ottamatta yksilöhaastatteluja. Viimeisen haastattelun toteutin kahden sosiaalityöntekijän parihaastatteluna. Koin parihaastattelun ajankäytöllisesti tehokkaaksi ja ajattelin, että parihaastattelu olisi keskustelevampi kuin yksilöhaastattelu. Toteutin haastattelut heinä–lokakuussa 2020. Haastattelujen kesto vaihteli 30 minuutista 60 minuuttiin. Niistä kolme toteutettiin haastateltavan työpaikalla ja kolme, mukaan lukien parihaastattelu, etäyhteyden avulla (Teams), jolloin myös kuvayhteys oli käytössä.

Haastatteluun osallistuneet olivat työskennelleet lastensuojelussa keskimäärin 11 vuotta. Neljä haastateltua oli saanut systemisen toimintamallin mukaisen koulutuksen kaksi vuotta sitten, kun taas kolme työntekijää olivat juuri aloittaneet koulutuksen. He olivat kuitenkin jo ennen koulutuksen alkamista oppineet systemisen toimintamallin mukaista työskentelyä pääosin tiimikokousten ja systemisen työnohjauksen kautta. Täyttä

työaikaa tekevän vastuutyöntekijänä toimivan sosiaalityöntekijän asiakasmäärä oli keskimäärin 40 asiakasta.

Haastattelurunkoni koostui taustoittavista kysymyksistä sekä kolmesta teemasta. Teemat olivat *työntekijöiden havaintoja systeemisen toimintamallin vaikutuksista asiakassuhteeseen, systeemisen toimintamallin mukaisten työvälineiden käyttö asiakastyössä ja työvälineiden merkitys työskentelylle*. Pidin haastattelurungon laatimista etukäteen tärkeänä siksi, että olin valmistautunut siihen, ettei sosiaalityöntekijöillä olisi kovin paljon aikaa käytettävissään haastatteluun. Haastattelurunko oli näin ollen keino käsitellä oleelliset asiat rajatussa ajassa. Yhden haastattelun kohdalla äänityhteys katkesi noin kahdeksi minuutiksi. En kuitenkaan antanut sen häiritä, vaan jatkoimme haastattelua. Myös tässä koin haastattelurungosta olleen hyötyä, koska se auttoi muistamaan, mihin jäimme.

Äänitin haastattelut omalla äänitallentimelläni. Ennen haastatteluiden alkua kävin haastateltavien kanssa tiivistetysti läpi tutkimukseni tarkoituksen ja haastattelurungon. Olin myös laatinut listan systeemisen toimintamallin mukaisista työvälineistä (liite 2), jotta työntekijöille muodostuisi käsitys siitä, mitä tarkoitan työvälineillä. Kerroin lyhyesti systeemisessä toimintamallissa käytetyistä työvälineistä varmistaakseni, että jaamme yhteisen ymmärryksen niiden käyttötarkoituksesta. Käsitelimme kuitenkin vain niitä työvälineitä, joita haastateltavat itse nostivat esiin haastattelutilanteissa. Lopuksi kävin läpi suostumuslomakkeen ja haastateltava sai allekirjoittaa suostumuksensa haastatteluun.

Haastattelun aikana kävin jokaisen teema-alueen ja niiden alla olevat kysymykset läpi. Pyrin antamaan haastateltaville mahdollisimman paljon tilaa puhua havainnoistaan ja näkemyksistään ja vältin tuomasta esiin omia mielipiteitäni. Varsinkin ensimmäisten haastattelujen aikana johdattelevien kysymysten tietoinen välttely kuitenkin johti siihen, että alun perin suunnittelemani keskustelevala haastattelu olikin vain kysymysten esittämistä omalta osaltani. Tämä ilmeni haastattelujen pituuksissa siten, että kaksi ensimmäistä haastattelua olivat selvästi muita lyhyempiä. Kiinnitin tähän erityistä huomiota seuraavien haastattelujen kohdalla. Parihaastattelun koin kaikista antoisimmaksi. Haastattelu oli keskustelevampaa ja syvällisempää yksilöhaastatteluihin verrattuna.

Huomasin, että teemat saivat haastateltavista riippuen erilaisen painoarvon, mikä näyttyi siten, että osa vastaajista saattoi kertoa laajasti kokemuksistaan yhden teeman

kohdalla, kun taas osa vastasi vain lyhyesti. Osa kysymyksistä tulkittiin hieman eri tavoin ja vastausten pituus vaihteli haastateltavien välillä samojen kysymysten kohdalla. Siinä missä yksi haastateltava saattoi yhden kysymyksen pohjalta kertoa laajasti ja spontaanisti kokemuksistaan ja tuottaa samalla vastauksia seuraaviin kysymyksiin, toisella saattoi olla vain vähän sanottavaa jokaista kysymystä kohden. Koin kuitenkin vastausten pituuserojen myös monipuolistavan aineistoa. Myös se, missä järjestyksessä esitin kysymykset, vaihteli riippuen haastateltavan vastauksista, mikä on tyypillistä puolistrukturoidulle haastattelumenetelmälle. (Ks. Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 87–88.)

Suoritin viimeisen haastatteluni vasta noin puolitoista kuukautta muiden jälkeen. Tässä välissä olin ehtinyt tutustua entistä syvällisemmin systeemiseen toimintamalliin ja siihen mennessä keräämääni aineistoon. Huomasin, että tiivis työskentelyni aiheen ympärillä edeltävien viikkojen aikana oli tehnyt itsestäni määrätietoisemman. Parihaastattelun kohdalla kysymykseni eivät enää tuntuneet yhtä yksiselitteisiltä, vaan huomasin, että avasin ja selittelin kysymysten merkitystä eri tavalla, kuin aiemmissa haastatteluissa. Perustelin, miksi jotkut kysymykset ovat oleellisia tutkielmani kannalta ja yhdistelin samantapaisia kysymyksiä. Pohtiessani, mistä tämä johtui, tulin siihen johtopäätökseen, että minulle oli jo ehtinyt muodostua käsitys siitä, millaisia asioita haastateltavat olivat havainnoineet. Viimeinen haastattelu herätti mielenkiintoa sellaisiin asioihin, jotka muiden haastateltavien kohdalla olivat saattaneet jäädä vähemmälle huomiolle, tai joista halusin tietää lisää. Moni haastateltava oli esimerkiksi nostanut esiin, ettei systeeminen toimintamalli välttämättä eronnut kovin paljon niin sanotusta tavanomaisesta lastensuojelutyöstä. Huomasin viimeisen haastatteluni kohdalla ajattelevan tietoisemmin tätä näkökulmaa ja olin yllättynyt siitä, etteivät viimeiset haastateltavat ajatelleet ollenkaan näin. Olen tyytyväinen siihen, että toteutin lisäksi parihaastattelun, koska se laajensi ymmärrystäni aiheesta.

Toteutettuani kaikki seitsemän haastattelua, totesin, että vastauksissa alkoi toistua paljon samoja asioita. Toistuvuutta voidaan kutsua myös nimellä saturaatio tai aineiston kylläytyminen. Tämän pohjalta ajattelin, ettei lisääaineisto tuottaisi enää tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Näin ollen koin aineistoni olevan riittävä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 99.)

4.4 Aineiston analysoiminen

Tutkimuskysymykseni muotoilin aiempien lastensuojelun systeemistä toimintamallia koskevien tutkimusten perusteella. Aloitin myös haastattelurungon kysymysten hahmotamisen ja suunnittelun systeemisen toimintamallin käsitejärjestelmän pohjalta. Olin erityisen kiinnostunut toimintamallin keskeistä asiakassuhdetta rakentavista tekijöistä. Näin ollen valitsin teoriaohjaavan sisällönanalyysin aineiston analyysimenetelmäksi. Teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä voidaan käyttää silloin, kun aineisto on suoraan kytköksissä aiempaan tutkimukseen, teoriaan tai käsitejärjestelmään. Analyysivaiheessa aineistoni luokittelu perustui systeemisen lastensuojelun käsitejärjestelmään. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 133.)

Haastattelujen jälkeen litteroin haastatteluissa äänittämäni materiaalin kirjalliseen muotoon, mistä syntyi yhteensä 41 sivua tekstiä. Aloitin aineiston analyysin lukemalla tekstin kahteen kertaan muodostaakseni siitä kokonaiskäsityksen. Vaikka kiinnostukseni kohteina olivat suhdeperustaisuus ja työvälineet asiakastyössä, pyrin tässä vaiheessa tutustumaan tekstiin mahdollisimman avoimesti, mutta myös kriittisesti, suhteessa asettamiini kysymyksiin. En vielä alleviivannut tai tehnyt muistiinpanoja aineiston pohjalta, vaan pyrin ajatuksen tasolla ymmärtämään, mitä tekstissä sanotaan. Ensimmäisillä kerroilla aineistoa lukiessani minusta tuntui, että se sisälsi pelkästään itsestään selviä asioita. Tähän liittyen Hirsijärvi ja Hurme (2010, s. 143) mainitsevat, ettei alkuvaihetta pidä pelästyä, koska yleensä mielenkiintoiset yksityiskohdat nousevat esiin vasta usean lukukerran jälkeen. Näin kävi myös omalla kohdallani.

Muodostettuani kokonaiskäsityksen aineistostani, siirryin analyysin seuraavaan vaiheeseen eli aineiston pelkistämiseen. Analyysin selkeyttämiseksi käytin eri värejä korostamaan, mitkä teemat liittyivät toisiinsa. Kopioin aineistosta haastattelurunkoni mukaisiin teemoihin liittyviä alkuperäisiä puhelainauksia ja ilmaisuja, yksi haastattelu kerrallaan. Pelkistin ilmaisut tiivistämällä ja lyhentämällä niitä. Kirjotin pelkistetyt ilmaukset puhelainauksien alle korosteväriä käyttämällä. Alkuperäinen oletukseni oli, että koska olin muodostanut kolme pääteemaa tutkimuskysymysteni pohjalta, löytäisin luonnollisesti teemoihin liittyvät ilmaukset käsiteltyjen teemojen alta. Huomasin pian, etteivät haastattelurungon mukaan saadut vastaukset kulkeneet systemaattisesti käsi kädessä pääteemojen kanssa. Tämä tarkoitti, että jo ensimmäisen teeman kohdalla saattoi haastateltava

käsitellä sellaisia asioita, joihin hain vastauksia vasta kolmannessa teemassa. (Ks. Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 123.)

Tämän jälkeen aloin koota eri haastatteluista löytyviä, samaa asiaa käsitteleviä pelkistettyjä ilmauksia yhteen omiksi ryhmiksi. Tätä vaihetta voidaan kutsua ryhmittelyksi, eli tutkija kategorisoi aineistonsa samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavien käsitteiden pohjalta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 124). Tein kolme taulukkoa jokaista tutkimuskysymystäni kohden, joihin kirjoitin uudelleen toistuvat teemat, eli ilmiötä kuvaavat käsitteet (ks. taulukko 1 ja liite 4). Ensimmäisen ryhmän alle tulivat pelkistetyt ilmaukset, jotka liittyivät siihen, *millaisia havaintoja työntekijöillä oli liittyen lastensuojelun systemisen toimintamallin vaikutuksista asiakassuhteeseen*. Toiseen ryhmään sisällytin pelkistetyt ilmaukset, jotka liittyivät siihen, *minkälaiset tekijät ohjasivat systemisen toimintamallin mukaisten työvälineiden käyttöä*. Kolmanteen ryhmään sisällytin pelkistettyjä ilmauksia siitä, *millaisia merkityksiä systemisen työmallin työvälineillä oli ollut työskentelylle*.

Taulukko 1. Esimerkki analyysin etenemisestä kohti pääluokkia teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla.

Yhtenäiset teemat asiakassuhteelle	Alaluokka	Pääluokka
<ul style="list-style-type: none"> -Asiakastapaamiset: annetaan asiakkaalle riittävästi aikaa -Asiakastapaamiset: avoimet kysymykset, ei valmiita vastauksia -Luottamuksen kautta kohti muutostyöskentelyä → asiakas avautuu tilanteestaan ja häntä voidaan kohdennetummin auttaa -Työntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen mielletään aiempaa tärkeämmäksi -Avoimuutta korostetaan 	Suhteen luomisen merkitykset	<p>Systeemisen toimintamallin vaikutus asiakassuhteelle:</p> <p>syvällisempi asiakassuhde</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaita ei ”velvoiteta” ottamaan vastaan sellaisia tukitoimia, joista hän kieltäytyy -Sosiaalityön asema perheen tilanteessa korostui 	Palvelukeskeisyyden vähentymisen merkitykset	
<ul style="list-style-type: none"> -Luodaan yhteisiä visioita ja suunnitelmia -Asiakkaiden kanssa keskustellaan monitoimijuuden hyödyistä tilanteen tueksi -Tiimi tukee systeemisen ajattelutavan lisääntymistä -Systeeminen tiimi lisää vastuunjakoa 	Systeemisen tiimin merkitykset	

Seuraavana vaiheena oli muodostaa samaa ilmiötä kuvaavista pelkistetyistä ilmauksista alaluokkia. Alaluokat liittyen ensimmäiseen kysymykseen (millaisia havaintoja työntekijöillä oli liittyen lastensuojelun systeemisen toimintamallin vaikutuksista asiakassuhteeseen) olivat seuraavat: *suhteen luomisen merkitykset, palvelukeskeisyyden vähentymisen merkitykset ja systeemisen tiimin merkitykset*. Alaluokat toiseen kysymykseen (minkälaiset tekijät ohjasivat systeemisen toimintamallin mukaisten työvälineiden käyttöä) olivat seuraavat: *asetettujen tavoitteiden merkitykset, systeemisen tiimin kannustuksen merkitykset ja tilanteen luonteen merkitykset*. Kolmannen kysymyksen (millaisia merkityksiä systeemisen työmallin työvälineillä oli ollut työskentelylle) alaluokiksi muodostui: *ymmärryksen lisääntymisen merkitykset, kokonaisvaltaisemman lähestymistavan merkitykset ja ongelmakeskeisyyden vähenemisen merkitykset*. Niiden pohjalta muodostin vuorostaan kolme pääluokkaa, *syvällisempi asiakassuhde, perheen tarpeet ohjaavat*

työvälineiden käyttöä ja vastavuoroisuuden lisääntyminen. (Ks. Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 125–125.)

4.5 Tutkimusetiikan huomioiminen tutkielman eri vaiheissa

Tutkimuseettiset pohdintani liittyivät osallistumisen vapaaehtoisuuteen, tutkimusaineiston ja henkilötietojen käsittelyyn, aineiston hävittämiseen salassapidon näkökulmasta ja omaan positioon tutkijana. Kuten Hirsijärvi ja Hurme (2011, s. 20) nostavat esiin, eettiin kysymyksiin on kiinnitettävä huomiota kaikissa tutkimuksen eri vaiheissa. Erityisesti ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa tulee kiinnittää huomiota riittävään informointiin, luottamuksellisuuteen ja yksityisyyteen. Huomioin edellä mainitut asiat myös saatekirjeessä (liite 1), jonka lähetin sähköpostitse suostumuslomakkeen (liite 3) lisäksi. Saatekirjeessä kerroin tutkimuksen tavoitteista, aineiston käsittelystä sekä anonymiteetistä, niin osallistujien, kuin työorganisaation osalta.

Aineistonkeruuni toteuttamista varten olin hakenut tutkimuslupaa kaupungilta, jossa haastateltavieni työorganisaatio sijaitsee, kaupungin ohjeiden mukaisesti. Olen myös toteuttanut tutkielmani vaiheet tutkimussuunnitelmassa lupaamallani tavalla. Haastateltavat saivat allekirjoitettavakseen suostumuslomakkeen (liite 3), jonka kävin läpi yhdessä haastateltavien kanssa. Ennen tutkimusta selvensin myös uudelleen tutkimukseni tavoitteita ja kävin läpi teemat, jotta haastateltavalle muodostuisi käsitys haastattelun kulusta.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) ohjeen mukaan tutkijan tulee ilmoittaa sidonnaisuutensa työyhteisöön. Pidin tärkeänä, että tutkimukseeni osallistuvat henkilöt tulisivat haastateltaviksi täysin vapaasta tahdosta. Varauduin esimerkiksi siihen, että koska olen haastateltaville ennestään tuttu, saattaa se vaikuttaa haastateltavien velvollisuudentunteeseen osallistua haastatteluun. Näin ollen koin hyväksi, että haastateltavilla olisi mielikuva siitä, mitä asioita käsittelen heidän kanssaan, ja että heillä olisi etukäteen mahdollisuus pohtia vastauksiaan tai vielä halutessaan kieltäytyä. (Ks. Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 85–86.) Annoin haastateltaville mahdollisuuden keskeyttää osallistumisensa sinä aikana, kun aineistoa edelleen käsitellään kokonaisena yhden henkilön haastatteluna. Kun tutkimus oli edennyt alustavan käsikirjoituksen vaiheeseen ja haastattelu oli täysin anonymisoidussa muodossa, osallistumista ei enää voinut keskeyttää.

Toteutin suurimman osan haastatteluista kesälomakautena, jolloin organisaation henkilökuntamäärä oli vähäinen. Myös tästä keskustelin haastateltavien kanssa etukäteen painottaen osallistumisen vapaaehtoisuutta. Pyrin myös kiinnittämään huomiota haastateltavien työtilanteeseen suhteessa heidän ajankäyttönsä mahdollisuuteen. Jätin kokonaan haastatteleematta yhden työntekijän, jonka työtilanne muuttui yllättäen akuutiksi. Haastatteluista ei aiheutunut taloudellisia kuluja osallistujille, koska sain kaupungilta luvan toteuttaa haastattelut työajan sisällä. Saatuani kaupungin viranomaisilta luvan tutkimukseen, lupasin puolestani esitellä heille myöhemmin tutkielmani keskeisiä tuloksia.

Olin lisäksi varautunut siihen, että sidonnaisuuteni työyhteisöön saattaisi esimerkiksi mataltaa osallistujien kynnystä viitata asiakasperheisiin nimillä tai poiketa varsinaisesta aiheesta. Saatekirjeessä selvensinkin, että haastateltavien tarkoitus on kertoa kokemuksistaan tai esimerkeistään yleisellä tasolla, eikä esimerkiksi niin, että asiakkaiden tunnistaminen olisi mahdollista. Haastateltavat kunnioittivat asiakkaidensa yksityisyyttä puhumalla yleisellä tasolla asiakkaista, perheistä, vanhemmista, lapsista tai nuorista. Kokonaisuudessaan oma sidonnaisuuteni työyhteisöön ei vaikuttanut haastateltavien vastauksiin tai tutkimustuloksiin.

Haastattelemieni työntekijöiden tunnistettavuuden suojaamiseksi muutin litterointivaiheessa haastattelupuheesta sellaiset asiat, jotka voisivat johtaa yksittäisen henkilön tunnistamiseen. Näitä olivat esimerkiksi oman ammattinimikkeen mainitseminen, systeemisessä tiimisissä toimivan terapeutin etunimi ja henkilökohtaisten työvuosien määrä. Koska toteutin kaksi haastattelua ruotsiksi, jouduin myös kääntämään litterointivaiheen jälkeen käyttämäni puhelainaukset suomeksi. Tein tämän suojatakseni haastateltavien anonymiteettiä, jotta heidän vastauksensa eivät olisi erottuneet muiden joukosta. Parihaastattelussa viittasin usein haastateltavien nimiin kysyessäni vuoron perään mielipiteitä ja näkemyksiä kummaltakin. Haastattelujen litterointivaiheessa en sisällyttänyt työntekijöiden nimiä tai muita selkeitä tunnistetietoja, vaan käytin koodeja S1, S2, S3... ja niin edelleen. Työntekijäkohtaiset tunnistetiedot sekoittuivat analyysivaiheessa, kun pilkoin haastattelut osiin. En myöskään erotellut, onko haastateltava sosiaalityöntekijä vai sosiaaliohjaaja, koska ammattinimikkeellä ei ollut väliä suhdeperustaisen työskentelyn tai systeemisessä toimintamallissa käytettyjen työvälineiden osalta. Tämän takia päädyin käyttämään nimitystä ”haastateltu” raportoidessani tuloksia. Käytin osittain myös nimitystä ”työntekijä” tai ”lastensuojelun työntekijä”, vaikka olin tietoinen, että kyseinen

nimike voisi kattaa myös muita lastensuojelutyötä tekeviä, kuten perhetyöntekijöitä tai lastensuojelulaitoksissa työskenteleviä ohjaajia.

Säilytin suostumuslomakkeita lukitussa kaapissa ja aineistoa dokumenttina henkilökoh-
taisessa tietokoneessani, johon pääsee käsiksi vain salasanalla. Tuhosin suostumuslomak-
keet silppurissa aineiston analyysivaiheen jälkeen ja poistin koneeltani tallennetut haas-
tattelut ja litteraatit heti tutkimusraportin valmistuttua.

Puhelainauksia ja haastatteluotteita valittaessa olen pyrkinyt välttämään kaikkea sellaista,
joka voisi johtaa joko haastateltavan tai asiakkaan tunnistettavuuteen. Haastatteluun osal-
listuneet saattavat toki tunnistaa itsensä raportin kautta. Systeemisen lastensuojelun tii-
mejä on olemassa useilla paikkakunnilla kaikissa Suomen 18 maakunnassa. Anonymitee-
tin varmistamiseksi olen tämän takia viitannut lastensuojelun organisaatioon ja sen sijain-
tiin ”kaupunkina”, jossa työskennellään systeemisen lastensuojelun toimintamallin mu-
kaisesti.

5 Tulokset

5.1 Systeemisen toimintamallin vaikutus asiakassuhteeseen

Lastensuojelun työntekijöiden kuvailujen perusteella ilmenee, että systeemisen toimintamallin käyttöönoton myötä asiakassuhteisiin on tullut syvyyttä. Tähän vaikuttaa, systeemisen toimintamallin tukemana uusi ”systeeminen tapa ajatella”, joka sisältää Crossin, Hubardin ja Munron (2010, s.11) mukaan terapeuttisemman näkökulman asiakkaiden kohtaamiseen. Systeeminen toimintamalli on lisäksi vähentänyt palvelukeskeistä ajattelutapaa ja korostanut sosiaalityöntekijän asemaa suhteessa perheeseen. Myös systeemillä tiimillä on ollut vaikutusta asiakastyöhön siten, ettei asiakassuhde ole rakentunut pelkästään sosiaalityöntekijöiden ja perheen välille. Useissa haastateltujen kertomissa esimerkeissä perhe on ollut osana systeemistä tiimiä ja osallistunut systeemisen tiimin viikkokokouksiin.

Moni haastateltu vertasi systeemistä työtettä niin sanottuun tavanomaiseen lastensuojeluun todeten, että systeemisen toimintamallin avulla suhteen luomiseen oli alettu kiinnittämään korostuneemmin ja tietoisemmin huomiota. Suhteen luominen rakentui haastateltavien mukaan suurimmaksi osaksi uudesta ”systeemisestä tavasta ajatella” ja lähestyä asiakasta. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että tapaamisilla kiinnitettiin korostuneemmin huomioita kiireettömyyteen ja läsnäoloon. Valmiiden ratkaisujen esittämistä pyrittiin välttämään ja eri vaihtoehtojen pohdintaa pyrittiin lisäämään avointen kysymysten avulla. Haastatellut olivat yhtä mieltä siitä, että hyvä suhde merkitsee ennen kaikkea sitä, että asiakas voi luottaa omaan työntekijäänsä, mitä seuraava aineistolainaus havainnollistaa:

No varmaan se luottamus sit et niin... ja toki siihenhän menee aikaa mut just se, et kun on saanut sen luottamuksen asiakkaaseen niin sit pääsee ja pystyy työstää oikeesti niit haastaviiki asioita. Koska ei voi ajatella... et jos ei asiakas luota suhun, niin miks se lähtis kertoo tai miten se pystyis ikinä tehdä mitään muutosta. S2

Ennen systeemisen toimintamallin käyttöönottoa, yksi haastateltu kertoi usein ajatelleensa, että lastensuojelun sosiaalityö on hyvin pitkälti palvelukeskeistä. Toinen haastateltu kertoi myös ajatelleensa aikaisemmin, että mitä nopeammin perhe sai lastensuojelun myöntämää palvelua, kuten esimerkiksi perhetyötä, sitä nopeammin myös ”tulipalo saatiin sammutettua”. Kuten Kananoja ja Ruuskanen (2019, s. 24) toteavat, voi runsas ostopalveluiden käyttö pahimmillaan heikentää lastensuojelutyöntekijöiden ja asiakkaiden välistä suhdetta. Palvelut saattavat pirstaloitua ja auttajatahot eriytyä. Sen lisäksi systeemisessä työskentelyssä liian varmat ja selkeät käsitykset tilanteeseen sopivista ratkaisuista tai palveluista nähdään jopa esteenä uusille tai paremmille ratkaisuille. (Civil ym., 2019, s. 15.) Seuraava aineistolainaus havainnollistaa, ettei asiakasta enää lähestytä palveluiden avulla, kuten aikaisemmin oli tehty:

Eikä myöskään nykyään väkisin lähde, jos ei ole välttämätöntä, tunkemaan jotain palveluita mitä ne ei halua, vaan sit ehkä mieluummin luomaan sitä suhdetta sillai, et yrittää tavata tiiviisti ja niinku tuoda eri näkökulmii esiin ja motivoida siihen työskentelyyn. S7

Edellä olevassa aineistolainauksessa korostuu myös Forresterin ja kirjoittajakollegoiden (2013, 63–65) näkemykset siitä, että sosiaalityöntekijä on itse osana muutosprosessia. Työskentely ei rakennu pelkästään palveluiden tarjoamisena, vaan se on sidoksissa suhteen luomiseen. Kahden haastatellun mukaan palveluiden tarjoaminen ”heti kättelyssä”, kuvasi myös jossain määrin valmiin ratkaisun tarjoamista. Systeemisen lastensuojelun avulla asiakkaalta odotettiin toisin sanoen aiempaa enemmän oma-aloitteisuutta ratkaisujen suhteen. Yksi haastatelluista nosti esiin systeemisen toimintamallin vaikuttaneen asiakassuhteeseen siten, että niin sanotusta ”asiakkaita velvoittavasta” - ajattelusta pyrittiin eroon. Sen sijaan ajateltiin, että muutoksen on lähde asiakkaasta itsestään. Seuraavassa aineistolainauksessa ilmenee, kuinka yksi haastateltu oli tietoisesti muuttanut omaa tapaansa lähestyä asiakasta systeemisen toimintamallin myötä:

Niin hullulta kun se kuulostaakin, niin sitten mä ehkä lähestyin sitä niin, että se on niin kun asiakkaan vastuulla, että käykö (päihdekllinikalla), vai ei ja sitten ku (asiakas) sanoi, et kyl mä voin käydä, niin sit mä ehkä vähän kyseenalaistin, et miksi käyt? Että mä haluan tietää, että käykö hän sitten ihan oikeesti oman itsensä takia ja itse tullut siihen, että hän halua käydä.

Vai onks se niin, että hän niin kun yleensä käy lastensuojelun takia. Et enemmän niin kun vastuuta sit asiakkaalle... S4

Haastateltujen kertomuksista havainnollistui, että suhteen luomisen prosessissa on paljon piirteitä dialogisuudesta. Kuten Seikkula ja Arnkil (2009, s. 83) nostavat esiin, tavoitteena ei ole pyrkimys siihen, että kaikki olisivat samaa mieltä ongelmasta. Sen sijaan ymmärrys syntyy siten, ettei kenenkään näkemystä määritellä ainoaksi oikeaksi. Myös alla oleva aineistolainaus kuvastaa tätä ajattelutapaa:

Et yhteistyössä tehdään töitä. Et ei sellaista ylhäältä ajattelua, vaan että me ollaan kaikki... Se on ehkä naiivii sanottu, et me ollaan niin kun samoilla linjoilla mut yritetään kuitenkin siihen, et tuodaan myös esiin, et asiakas on se, joka päättää sen elämästä ja on tavallaan ne avaimet siihen muutokseen. Ja me ollaan täs auttamassa siihen, et se muutos syntyy. S1

Tämä ei kuitenkaan haastateltujen mukaan tarkoittanut sitä, ettei lastensuojelullinen näkemys tai huoli olisi ollut läsnä työntekijöiden ajatuksissa. Sen sijaan ajateltiin, että hyvää suhdetta on mahdollista luoda myös haasteiden keskellä. Kuten alla oleva aineistolainaus havainnollistaa, voi ”tuttuus” työntekijän ja asiakkaan välillä lisätä luottamusta ja siten muutostyön mahdollisuutta myös haastavissa tilanteissa:

Vaikka tiedetään, että edessä olisikin lapsen sijoitus, niin ajattelen, että luomalla hyvää suhdetta, niin yhteistyö voi sujua paremmin sitten jatkossa... S7

Haastatellut olivat löytäneet systeemisen toimintamallin myötä myös keinoja perustella avoimemmin tekemiään päätöksiä, mikä myös osaltaan vaikutti luottamussuhteen rakentumiseen. Kuten alla seuraava aineistolainaus ilmentää, oli sanavalinnoilla ja ilmaisutyyllillä merkitystä asiakassuhteen näkökulmasta:

Mietitään tietoisesti, mitä sanotaan ja millä tavoin asioita ilmaistaan... Ja mitä kysytään ja mihin asioihin pyritään keskittymään kokousten aikana. S5

Yksi haastateltu nimitti asiakassuhteen luomista ”yhteyden löytämiseksi”. Asiakkaat olivat tapaamisilla vapautuneempia ja luottamus näkyi avoimuutena työntekijää kohtaan. Kaikki haastatellut olivat sitä mieltä, että systeemisellä toimintamallilla oli vaikutusta asiakassuhteen syvenemiseen niiden asiakkaiden kohdalla, joita tavattiin tiiviisti. Alla oleva aineistolainaus havainnollistaa, miten systeeminen toimintamalli korostaa ”kumppanuutta” ja vähentää siten valta-asetelmaa työntekijän ja asiakkaan välillä:

No mä ajattelen, et se niin kun lisää meidän tuntemusta asiakkaisiin. Et me ei vaan tavata asiakasta ja tehdä päätöksiä ja sitten se asiakkaan elämä vaan menee jotenkin johonkin suuntaan, vaan se, että me opitaan tuntemaan heitä paremmin. Mä ajattelen, et se myös kasvattaa heidän luottamusta meihin. Kun heille tulee ehkä sellainen tunne, että me ollaan kuunneltu heitä ja opittu tuntemaan sitä, oikeesti niin kun perehtymällä siihen, et mitä heidän tilanne ja elämä on. Ettei tuu vaan semmoista ulkoapäin puuttumisen tunnetta tai semmoista määräämisen tunnetta. Vaan et me voidaan myöskin perustella paremmin sitä, miks me toimitaan tietyn lailla ja miks me niin kun suositellaan tiettyjä palveluita... Jotenkin, et se on syvemmällä se työskentely. Et se ei jää jotenkin niin pinnalliseksi, ku se vois pahimmillaan muuten olla. S7

Systeemisen tiimin läsnäolo ja yhteistyötahojen mukaan ottaminen oli lähes kaikkien haastateltujen mukaan yksi suurimmista muutoksista asiakassuhteen näkökulmasta niin sanottuun tavanomaiseen lastensuojelutyöhön verrattuna. Alla olevat aineistolainaukset tukevat myös lastensuojelutyön keskeisimpiä periaatteita, liittyen perheiden lähtökohtien ja taustojen huomioimiseen, sekä tärkeiden ihmissuhteiden korostamiseen (ks. LsL 4 §):

Ja jos se systeemi otetaan siihen ajoissa mukaan, niin sit kun asiakkuus täällä päättyy, niin sit on se oma verkosto ja ne omat peruspalveluissa olevat palvelurakenteet, jotka sit tukee ja ei tarvikaan sellaista raskasta palvelua, kuten lastensuojelua ihmisten elämässä. S6

Ehkä myös sellaista, että tehdään sen koko systeemin kanssa töitä, et ei vaan viranomaiset, vaan musta se on aina hyvä kysyä, et jos pyytää vaikka nuorta tällaiseen tiimiin, et ketä sä haluat kutsua. Koska nytkin tää nuori

halusi sen siskon mukaan siihen. Ja sit sillä siskollakin oli paljon hyvää sanottavaa, lisäarvoa siihen. Että myös enemmän hyödyntää sitä (perheen verkostoa) ja kysyy asiakkaalta, ketä on hänen läheiset ihmiset ja haluaa ottaa mukaan siihen työskentelyyn. S2

Haastateltujen kertomusten pohjalta systeeminen tiimi vaikutti lisäävän vastuunjakoa ja toisaalta myös tuovan turvaa asiakkaille. Civil (2018, s. 107) kuvailee systeemistä tiimiä ”tilaksi”, jossa jokaisella perheenjäsenellä on mahdollisuus tulla kohdatuksi ja kuulluksi eri toimijoiden ollessa paikalla. Eri toimijat voivat yhteistyössä jakaa vastuuta perheen hyvinvoinnin edistämiseksi, mikä voi lisätä turvallisuudentunnetta ja rauhoittaa tilannetta.

Lastensuojeluprosessin kaikissa vaiheissa pyrittiin haastateltujen mukaan kiinnittämään aiempaa enemmän huomioita asiakkaan ajan tasalla pitämiseen. Yksi haastateltu painotti, että asiakkaan tiedottaminen saattoi myös vähentää lastensuojeluun liittyvää negatiivista käsitystä. Puolet haastatelluista kertoivat, että systeemisestä työtavasta puhuttiin niille asiakkaille etukäteen, joiden kanssa käytettiin systeemisen toimintamallin mukaisia työvälineitä. Tämä oli kahden haastatellun mukana uutta siinä mielessä, ettei asiakkaille aikaisemmin ollut kerrottu lastensuojelun työtavasta, vaan ennemmin siitä, mitä asioita tapaamisella käsitellään. Työmallista kertominen oli yhden haastatellun mukaan myös hyvä keino asiakasprosessin aloittamiseksi, mitä alla oleva aineistolainaus havainnollistaa:

No me yleensä siinä vaiheessa, kun sovitaan siitä (verkosto-)tapaamisesta, missä me ollaan ajateltu käyttää systeemistä työvälinettä, niin me kerrotaan siitä asiakkaalle etukäteen, et meil on tällainen työmalli ja et me hyödynnettäis sitä tällä tapaamisella ja kerrotaan, et ketä siin on sit läsnä. Ja kuvaillaan myös sit ehkä vähän sitä työvälinettä etukäteen, et ne sit jo vähän hahmottaa sitä, että mitä heil on edessä. Ja sit myöskin se, et ku se tapaaminen alkaa, niin me viel kerrotaan siinä se, että mitä me ollaan tekemässä. S4

Kahden haastatellun mukaan asiakastyytyväisyyttä oli pyritty arvioimaan kyselemällä asiakkailta jälkeenpäin heidän ajatuksistaan liittyen systeemisen tiimin tapaamisiin. Haastateltujen mukaan etenkin kuulluksi tuleminen oli yleisin palaute, jota työntekijät

olivat asiakkailta saaneet. Alla oleva puhelinaus kiteyttää Seikkulan ja Arnkilin (2009, s. 5) näkemyksen siitä, miten asiakkaiden sosiaalisissa suhteissa ja ammattilaisten yhteistyössä on korvaamaton voimavara, joka kantaa haastavien aikojen ja kriisien läpi. Haastateltujen kertomuksissa juuri tietoisuus tästä voimavarasta nousee keskeisimmäksi tekijäksi systeemisessä asiakastyössä:

Ja sitten me tehtiin siitä semmonen kooste ja otettiin kuva siitä kolmesta talosta ja lähetettiin se nuorelle ja hänen vanhemmilleen myöskin. Ja he koki sen todella mielekkääks työskentelyks... Ja sit me vielä toistettiin se uudestaan, et otettiin se edelliskerralla käytetty pohja mukaan ja sit käytiin sitä läpi ja sit katottiin et missä oli menty eteenpäin, oliko jotain lisättävää tai poistettavaa niistä... Et... ikäänku päivitettiin se tilanne siinä vaiheessa, ku hän oli sit pikkuhiljaa siirtymässä jälkihuoltoonkin. Niin he koki sen tosi rikkaaks kokemukseks ja myös se, et siinä oli niin laaja verkosto paikalla, et me saatiin tosi paljon irti siitä. Ja siis ilman muuta myös nuori tuli kuulluks siinä tosi hyvin. Ja hän myös sai kuulla sitä verkoston huolta, et se oli todella rikasta keskustelua. S7

Yhden haastatellun puheesta ilmeni, että asiakastyö sai erilaisen merkityksen, kun sitä tehtiin tutkitun tiedon valossa. Kansainvälisesti tunnetun systeemisen toimintamallin hyödyntäminen asiakastyössä tuntui arvokkaalta. Toinen haastateltu koki systeemisen toimintamallin käytön lisäävän tunnetta ammattimaisesta tavasta tehdä lastensuojelutyötä. Myös Forresterin ja kirjoittajakollegoiden (2013, s.174) tutkimuksessa systeemistä toimintamallia soveltavat työntekijät suhtautuivat omaan työhönsä positiivisemmin kuin niin sanottua tavanomaista lastensuojelutyötä tekevät sosiaalityöntekijät. He kokivat lisäksi toteuttavansa korkealaatuista lastensuojelutyötä. Alla oleva aineistolainaus ilmentää, millä tavoin systeemisen toimintamallin käyttö toi uutta nostetta asiakastyölle:

No ehkä silleen, et se palvelulähtöisyys on lähtenyt pois, et esimerkiksi avohuollon asiakkaiden kohdalla, et ei tapaa vaan sen kolmen kuukauden välein perhetyön sopimuksen uusimisen yhteydessä... Et mekin pystytään antaa jotain asiakkaalle. Ei vaan jotain palvelua, vaan myös se tapaaminen voi olla se palvelu. Niin ehkä se on muuttunut, et sä et ole sosiaalityöntekijänä enää vaan se, joka koordinoi ja niin kun järjestää niitä

palveluita, vaan sä oot myös mukana siinä koko muutosprosessissa. Ja myös se, että sosiaalityö on myös palvelu – et me ollaan niin kun ammat-tilaisia, meillä on pitkä koulutus jossa me opitaan, miten ollaan vastavuo-roisessa suhteessa tai miten toimitaan eri tilanteissa... Meillä on laki-osaamista ja tutkimusosaamista... Se on myös, mä ajattelen, osa tätä sys-teemistä, et niin kun pystyy myös perustaa sen johonkin semmoiseen tut-kittuunkin tietoon. S3

Puolet haastelluista kertoi, että vaikka asiakas oli tuonut esiin olleensa tyytyväinen systeemiseen tapaamisen, ei hänen tilanteeseensa siitä huolimatta ollut tullut muutosta. Alla oleva puhelainaus ilmentää, että vaikka systeemiseen lähestymistapaan suhtauduttiin positiivisesti, ei se automaattisesti tarkoittanut, että tilanne olisi muuttunut:

Mut sit sen jälkeen siit vaikutuksesta, et kylhän niitä retkahtamisia ihan samalla tavalla on. Et kuvio jatku sitten... S3

Pieni osa haastatelluista oli sitä mieltä, ettei systeeminen toimintamalli ollut tuonut mukanaan merkittävää muutosta perheen tilanteeseen. Usean haastatellun mukaan lastensuojelutyössä on aina painotettu suhteen luomisen tärkeyttä, aitoa kohtaamista ja asiakasläh-töisyyttä. Näin ollen systeemisen toimintamallin käyttöönotto ei ollut suoranaisesti myö-tävaikuttanut paremman suhteen luomiseen kaikissa tilanteissa. Myös avointen kysymys-ten esittäminen tai miten asioita otettiin puheeksi, oli valtaosalle ”tavanomainen tapa” olla vuorovaikutuksessa asiakkaidensa kanssa. Tämä selittyy Ylirukan ja kirjoitus-kumppaneiden (2018, s. 55) mukaan sillä, että vuorovaikutusosaaminen korostuu jo sosi-aalityön opintojen aikana. Seuraava aineistolainaus kiteyttää yhden haastatellun näke-mystä systeemisestä toimintamallista:

Mä oon edelleen sitä mieltä, että ehkä tästä (systeeminen toimintamalli) ei pitäisi tehdä mitään niin kummallista, koska se on itseasiassa hyvin semmoista niinku... et ihmisiä tapaa ja totta kai heitä kohtaan yrittää olla ensi alkuun ystävällinen, vaikka asiat voi olla tosi semmoisia haasteellisia ja vaikeita, niin kyllä musta tuntuu, et joka ikinen sosiaalityöntekijä osaa niin sanotusti kohdata ihmisiä semmoisella ihmismäisellä tavalla. S2

Vuorovaikutusosaaminen ei kuitenkaan ole synonyymi suhdeperustaisuudelle, vaan enemmän keino myötävaikuttaa sen toteutumiseen. Alatalon (2018, s. 43) mukaan suhdeperustaisuus syntyy tiedon ja ymmärryksen rakentumisen myötä. Suhdeperustaisuuden merkitys systeemisessä toimintamallissa nousee esiin seuraavassa aineistolainauksessa:

No miten sen nyt sanoisi... Ei se sitä tarkoita, etteikö sitä aikaisemmin olisi yrittänyt luoda hyvää suhdetta asiakkaisiin mutta nyt siitä puhutaan eri tavalla, ja sitä kautta ajatus suhdeperustaisuudesta korostuu...S7

Haastateltujen havaintojen pohjalta voidaan todeta, että systeemisen asiakastyön toteutuminen on linjassa Forresterin ja kirjoittajakollegoiden (2013, s. 174) tutkimuksen kanssa. Suhteen luomisen prosessi edellyttää asiakkaiden kanssa vietettyä aikaa ja tutustumista heihin, jolloin myös suhteen laatu voi parantua. Hyvän suhteen edut näkyivät esimerkiksi asiakkaiden osoittaessa rehellisyyttä ja avoimuutta työntekijää kohtaan, mitä alla oleva aineistolainaus havainnollistaa:

Mut mä ajattelen, et se on niin kun tosi iso steppi, et ne ite on yhteydessä. Ja sithän on onnistunut siinä luottamussuhteessa. Ja vaikk ne onkin vaikeita asioita. S4

Lahtinen ja kirjoituskumppanit (2017, s. 17) nostavat esiin sen, kuinka systeemisessä toimintamallissa asiakkaiden kanssa tehtävä suora ja kohtaava vuorovaikutustyö priorisoidaan kaikkein tärkeimmäksi. Tämä konkretisoitui haastateltujen mukaan heidän tavassaan ajatella ”uudella tavalla”, erityisesti lapsen ja perheen kohtaamisen näkökulmasta. Suhteen luomisen prosessista oli tullut tietoisempaa ja vuorovaikutteista kohtaamista korostettiin läpi koko asiakasprosessin. Systeeminen toimintamalli on näin ollen ohjannut työskentelyä kohti syvällisempiä asiakassuhteita, joissa ratkaisuja etsitään yhdessä, valmiiden vastausten sijaan.

5.2 Työvälineiden käyttöä ohjaavat tekijät

Keskeisimmät tekijät, jotka ohjasivat työvälineiden valintaa ja käyttöä, olivat tapaamisen tarkoitus, tapaamisajankohdan tunnetila ja missä vaiheessa asiakasprosessia perhe oli. Työvälineiden käyttöä ohjasi myös työntekijöiden oma harkinta ja tulkinta tilanteesta. Lisäksi työyhteisön kannustus ja valmistautuminen systeemiin viikkokokouksiin tukivat työvälineiden käyttöä. Muutama haastateltu oli sitä mieltä, että työvälineiden käyttö soveltui kaikenlaisiin kohtaamistilanteisiin lastensuojelutyössä. Valtaosa oli kuitenkin sitä mieltä, että työvälineet soveltuvat enemmän käytettäväksi suunnitelmalliseen työhön, kuin akuutin kriisin keskelle. Alla oleva aineistolainaus havainnollistaa useamman haastatellun näkökulmaa:

Kyl mä sit aattelen (työvälineiden käytöstä), et heti sen kiireellisen sijoituksen jälkeen, kun pitää suunnitelmallista ja pitkäjänteistä työtä, niin ehdottomasti. S1

Alle puolet haastatelluista nosti esiin työvälineitä käytettävän vain valikoitujen asiakkaiden kanssa, koska niiden käyttö vaatii ajallisesti enemmän resursseja sekä työntekijöiltä, että asiakailta. Haastateltujen kertomusten perusteella ei kuitenkaan ollut mahdollista eritellä juuri tietynlaisia perheitä, asiakkaita tai elämäntilanteita, joissa työvälineitä olisi käytetty tai jätetty käyttämättä. Kuten alla oleva aineistolainaus ilmentää, vaikutti työntekijän oma harkinta myös ratkaisevasti työvälineiden käyttöön:

Kyllä se on myös vähän työntekijän harkinnasta kiinni, että mitä työvälineitä käyttää missäkin tilanteessa. S1

Trowlerin ja Goodmanin (2012) mukaan systeemisen toimintamallin toteutuminen perustuu rakenteellisten tekijöiden lisäksi yhteisiin arvoihin, taitoihin, henkilöstöön ja tyyliin tehdä töitä. Systeemisessä toimintamallissa työntekijöitä tulisi kannustaa kokeilemaan erilaisia lähestymistapoja ja mahdollisia epäonnistumisia tulisi ennemmin tarkastella rakenteellisina haasteina, kuin yksittäisestä työntekijästä johtuvina. (Trowler & Goodman (2012, s. 14–16.) Seuraava aineistolainaus kuvailee tilannetta, jossa yksi haastateltu käytti työvälineitä ensimmäisiä kertoja:

No ehkä just alussa, ku ekaa kertaa tai niinku alko tekee, niin sillai jännitti et me ei olla täällä terapeutteja. Et meilt ei voi vaatii semmosta ja kokee, et tarvitsee vielä enemmän kokemusta ja harjoittelua niiden menetelmien käyttöön liittyen... S2

Haastatellut perustelivat työvälineiden käyttöä sillä, että niiden käyttöä oli harjoiteltu yhdessä työyhteisön kanssa. Muutama haastateltu kertoi myös saaneensa kannustusta työvälineiden käyttöön systeemisten viikkokokousten kautta. Niiden hyödyntäminen koettiin suotavaksi, koska ajateltiin, että ne ovat keskeinen osa systeemisen toimintamallin soveltamista. Seuraava aineistolainaus havainnollistaa, kuinka työyhteisöllä oli vaikutusta työvälineiden käyttöön:

No meidän työyhteisössä käytetään nyt näitä aktiivisesti tai yritetään käyttää kun ollaan saatu se koulutus, niin ollaan yritetty ihan aktiivisesti harjoitella niin kun näitten työvälineiden käyttämistä, niin olen ihan aktiivisesti yrittänyt... S3

Systeeminen työskentely edellyttää, että työntekijöillä on keskenään kiireetöntä aikaa reflektoida, kuinka he voisivat edetä asiakkaan tilanteen tueksi. (Fagerström, 2016, s. 21.) Osa haastatelluista oli sitä mieltä, että systeemiset viikkokokoukset tukivat uusien näkökulmien muodostamista asiakkaiden tilanteiden tueksi. Viikkokokouksessa opittuja toimintatapoja hyödynnettiin myös sellaisten asiakkaiden kanssa, joiden tilannetta ei ollut käsitelty viikkokokouksessa. Systeemisellä tiimillä ja koko organisaatiolla voi toisin sanoen olla suuri vaikutus yksittäisen työntekijän motivaatioon hyödyntää systeemisen toimintamallin mukaisia työvälineitä. Mikäli yhteiset arvot ovat ristiriitaiset tai henkilöstön tapa tehdä töitä eroaa voimakkaasti toisistaan, on mahdollista, että tiimiltä saatu tuki ja kannustus menetelmän käyttöön myös heikkenee.

Kysyttäessä, mitä systeemisen toimintamallin mukaisia työvälineitä haastateltavat olivat käyttäneet eniten, nousivat ”kolme taloa” ja sukupuun piirtäminen yleisimmiksi työvälineiksi. Työvälineitä käytettiin useimmiten vasta alkututustumisen jälkeen. Näissä ”uusissa” asiakkuuksissa sukupuun käyttö oli tyypillisin työväline. Yksi haastatelluista kertoi viikkokokouksissa hyödynnettävän eniten hypoteesityöskentelyä. Tavoitteena oli muodostaa käsitys perheen tilanteesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Aikajanaa vuorostaan

käytettiin pitkään sijoitettujen lasten kanssa tai kun tavoitteena oli tehdä näkyvämmäksi tietyn aikavälin tapahtumia tai palveluiden alkamis- ja päättymisajankohtia. Verkostokarttaa käytettiin erityisesti tilanteissa, joissa selvitettiin lähipiirin ja arkiympäristön lisäksi muita perhettä tukevia toimijoita tai palveluita. Noin puolet haastatelluista nosti esiin verkostokartan sopivan hyvin kriisitilanteisiin, jos halusi tehdä näkyväksi perheen tukiverkostoa. Sukupuuta piirrettiin viikkokokouksissa ilman asiakkaiden läsnäoloa, mutta myös asiakastapaamisilla ja verkostokokouksissa. Alla oleva aineistolainaus havainnollistaa sitä, miten systeemiseen viikkokokoukseen valmistautuminen oli vaikuttanut työvälineen käyttöön:

Kun ollaan tiimissä (viikkokokous) keskusteltu jostain muille tuntemattomasta ”keissistä”, niin olisi kyllä vaikeaa hahmottaa perheeseen kuuluvia henkilöitä ilman sukupuun piirtämistä... Niiden nimiä ja keitä he ovat. S7

Työvälineiden käyttöä ohjasi keskeisimpänä tekijänä perheen tilanne juuri kyseisenä tapaamishetkenä. Myös Lahtinen ja kirjoituskumppanit (2017, s. 13) painottavat, että systeemisessä toimintamallissa työvälineiden käytön tulee olla asiakaslähtöistä, joustavaa ja perheiden tarpeista lähtevää. Työvälineiden käyttö perustui haastateltujen mukaan siihen, millaisista asioista oli tarkoitus keskustella, minkälaisia tavoitteita asiakastapaamiselle asetettiin ja minkälaiseksi lastensuojelun työntekijät tulkitsivat itse tapaamishetken. Seuraava aineistolainaus sisältää yhden haastatellun näkemyksen työvälineiden käytöstä:

Ja tota.. ehkä se, mihin mä sit kiinnitän huomiota on se, et niinku minkä työvälineen kuhunkin tilanteeseen olisi hyvä valita, et mikä hyödyttäis eniten sen asiakkaan tilanteen kehittämistä. Ja sitten siihen vähän se, et miten he suhtautuu siihen työskentelyyn, niin myöskin mitä he, tai mistä suunnasta sit heille kertoo työvälineestä. Ja sit tietysti siinä työskentelyssä itsessään, ku päästään siihen, niin sit siinä niin kun havainnoi ihan sitä mitä he sanoo, mut myöskin ehkä sit varsinkin, jos on paljon verkostoa paikalla, niin sit myöskin havainnoi sitä keskinäistä vuorovaikutusta jossain määrin, että miten se menee. S6

Vähemmistö haastatelluista oli sitä mieltä, ettei työvälineitä voi käyttää sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka itse eivät ole vastaanottavaisia tuelle. Lisäksi todettiin, ettei asiakas

voi olla psykoottinen, päihtynyt tai että hän olisi kriisin reaktiovaiheessa. Yhden haastatellun mukaan lapsen ikä ja sosiaaliset taidot vaikuttivat työntekijän harkintaan työvälineiden käytön osalta. Moni haastateltu painotti, ettei työvälineitä käytetty jokaisella tapaamisella. Se, miksi työvälineitä ei käytetty, saattoi johtua esimerkiksi siitä, että tapaamisen sisältö oli määritelty etukäteen tai kyseessä oli akuutti lastensuojelutehtävä, kuten kiireellinen sijoitus. Seuraava aineistolainaus konkretisoi, miksi työvälineitä ei yhden haastatellun mukaan ole tarpeenmukaista käyttää asiakastapaamisella:

Jos vaikka tarkoituksena on uusia perhetyön sopimusta ja kaikilla on ihan selvät sävelet, niin ei ehkä sellaisessa tilanteessa... S3

Haastavaa asiakastilannetta ei katsottu esteeksi systeemisen toimintamallin mukaisten työvälineiden hyödyntämiselle. Sen sijaan moni haastateltu oli sitä mieltä, että työvälineitä käytettiin usein ”jumiutuneissa” tilanteissa. Tällaisissa tilanteissa perhe oli työntekijöille useimmiten ennestään tuttu. Näiden pitkäaikaisten asiakasperheiden kohdalla työntekijät kiinnittivät erityistä huomiota siihen, miten sellaisten perheenjäsenten ääni saataisiin kuuluvaksi, jotka aiemmin ovat olleet vähemmän äänessä. Uusien asiakkuuksien kohdalla työvälineiden käyttöä ohjasi useimmiten tarve jäsentää ja avata tilannetta laajemmin. Kuten Gaughan ja Kalyniak (2012, s. 100–102) painottavat, voi systeeminen työskentely olla arvokasta myös tilanteissa, joissa perheeseen tai yksittäisiin perheenjäseniin ei olla yrityksistä huolimatta onnistuttu luomaan suhdetta. Näissä tilanteissa työntekijät voivat esimerkiksi ylläpitää suhdetta perheen verkostoon ja luoda hypoteeseja siitä, miksi asiakas toimii tietyllä tavalla. Alla oleva aineistolainaus ilmentää aineistosta esiin nousseita tyypillisiä näkökulmia, mitkä haastateltujen mukaan jäsentävät työvälineiden käyttöä:

No ihan konkreettinen tilanne oli sellainen, missä kaikki lapset vaikuttivat voivan tosi huonosti ja oli kokeiltu jo erilaisia lähestymistapoja. Niin silloin ajateltiin, että voitaisiin tehdä jokaisen lapsen kanssa ”kolme taloa” ja yhdistää kaikkien talot yhdeksi... ja näyttää se sitten vanhemmille... S7

Jäsentynyttä työtapaa korosti saman työvälineen suunnitelmallinen hyödyntäminen eri tapaamiskerroilla siten, että sen äärelle palattiin yhä uudelleen. Tuolloin perheen kanssa sovittiin etukäteen, mistä seuraavalla tapaamiskerralla tullaan keskustelemaan. Kuten alla

oleva aineistolainaus havainnollistaa, ohjasi yhteisesti sovitut asiat sitä tapaa, jolla työvälinettä käytettiin:

Ja sitten kolmannella tapaamisella me tehtiin niin, että oli sovittukin vanhempien kanssa et nyt se vanha jätetään taakse ja ne ikävyydet ja keskitytään tähän päivään ja tulevaisuuteen. Niin sit me otettiin esiin kolmen talon viimeinen talo, – se haaveet ja toiveet ja tavoitteet. Ja sit me katsottiin, et miten siinä parin kolmen kuukauden aikana on niin kun edetty niitä kohti, mitä oli asetettu sitten tavoitteiksi... S4

Haastateltavista kaksi muistutti lastensuojelutyön olevan kuitenkin luonteeltaan hyvinkin jäsentyvätöntä. Tilanteet saattoivat muuttua yllättäen, eivätkä tapaamiset menneet aina siten, kuin oli suunniteltu. Tämä korostuu seuraavassa aineistolainauksessa:

Ja sit joskus on ollut semmoinen tilanne, et on ajateltu käyttää jotain työvälinettä. Mut sit se jotenkin hetkessä se tilanne on muuttunut niin, et on jouduttu totee, et hei nyt meidän pitääkin toimia tässä tilanteessa toisin... Ja se on ehkä jäänyt käyttämättä. Voi olla, et sillä kertaa ei ollakaan käytetty mitään työvälinettä tai sit on lennosta vaihdettu toiseen. Mut en mä tiedä. Se ei oo näistä työvälineistä johtuvaa haastetta, vaan se on enemmän sit siitä asiakastilanteesta kumpuavaa, niin kun tarve tehdä jotain toisin. S4

Työvälineiden käytön voidaan kokonaisuudessaan katsoa olevan kontekstisidonnaista, joka tarkoittaa, että moni asia, ensisijaisesti asiakaslähtöisyys, ohjaa niiden käyttöä. Ajatellen tämän myös vähentävän kaavamaisuutta, joka ei ole ominaista systeemiselle lastensuojelutyölle. Työvälineiden käyttöä ohjaa perheen tilanteen ja työntekijän harkinnan lisäksi organisaation tuki ja systeemisen tiimin kautta saatu kannustus hyödyntää työvälineitä kaikenlaisissa tilanteissa. Pelko siitä, ettei työvälineillä saavutettaisikaan toivottuja tuloksia ei Trowlerin ja Goodmanin (2012, s.16) mukaan saisi muodostua esteeksi työvälineiden käytölle. Systeemisen tiimin tulisi sen sijaan rohkaista ja yhdessä pohtia, millaisten lähestymistapojen avulla perheen tilannetta voisi edesauttaa.

5.3 Systeemisen toimintamallin työvälineiden käytön merkitykset asiakastyössä

Systeemisen toimintamallin työvälineiden merkitys oli kaikkien haastateltavien mukaan asiakastyötä rikastuttavaa. Monen haastatellun mukaan perheiden tilannetta lähestyttiin tietoisesti useasta eri näkökulmasta. Kaikki haastatellut nimesivät tilanteita, joissa työvälineiden käyttö oli tukenut uuden ja monipuolisemman tiedon, sekä yhteisen kokonaiskuvan syntymistä. Haastateltujen kertomuksista ilmeni myös, että työvälineen valinnalla oli merkitystä siihen, minkälaista tietoa oli mahdollista saavuttaa. Lisäksi työvälineiden käytön katsottiin vähentävän lastensuojeluun liittyvää jännitettä asiakkaan ja työntekijän välillä. Seuraava aineistolainaus havainnollistaa yleisintä näkemystä työvälineiden annista asiakastyölle:

Se auttoi aika paljon niin kun ymmärtämään sitä, miksi hän toimii niin kuin hän toimii ja mitkä vaikuttaa hänen tekemisiin ja siihen tapaan tehdä asioita. Ja myöskin sitten jotenkin taustoitti erilaista, semmoista perhekulttuuria. S6

Kaikki haastatellut nostivat esiin työvälineiden lisäävän ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Ymmärrystä saatiin monipuolisemman tiedon kautta, eri työvälineitä hyödyntämällä. Sukupuu antoi haasteltavien mukaan eniten uutta tietoa perheen suvusta. Kaksi haastateltua kertoi sukupuun piirtämisen lisäävän tietoa perhekulttuurista, mikä auttoi työntekijöitä ymmärtämään paremmin erityisesti nuoren tapaa toimia. Yli puolet haastatelluista kertoi käyttäneensä työvälineitä sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka olivat olleet asiakkuudessa jo ennen systeemisen toimintamallin käyttöönottoa. Alla oleva aineistolainaus ilmentää, kuinka perheen historian tarkastelu sukupuun kautta tuotti uutta tietoa:

Niin mä jotenkin koin, et me päästiin niin kun syvemmälle siihen, että me ymmärretään häntä. Ja sitten kun me ymmärretään jotenkin sitä taustaa ja tiedetään siitä vähän lisää, niin hän pystyy luottamaan, et me voidaan auttaa häntä oikeissa kohdissa ja hoksataan tarjota sitten hänelle myös semmoista kohdennetumpaa tukea, mistä hän hyötyy ja hän pystyy esittämään sit myös niitä toiveita paremmin... S6

Liian ymmärtävä suhtautuminen saattaa Mönkkösen (2018) mukaan vahvistaa yksilön marginaaliasemaa entisestään. Yksittäiselle perheenjäsenelle tai koko perheelle on haasteiden myötä saattanut muodostua erityinen asema, jota tukiverkosto voi tiedostamattaan entisestään vahvistaa. Nuoren tekemisiä perustellaan esimerkiksi korostuneesti taustatekijöiden summana, jolloin seurauksena voi olla, että nuori ohitetaan täysivaltaisena toimijana. (Mönkkönen, 2018, s. 64–65.) Haastateltujen kertomusten pohjalta ymmärrettävällä tavoiteltiin kuitenkin enemmän vastavuoroisuutta, kuin perusteluita haastavalle käytökselle. Mönkkönen (2018, s. 72–73) tarkastelee vastavuoroisuutta siten, että yksilölle itselleen annetaan mahdollisimman paljon valtaa tulla nähdyksi sellaisena, kuin itse haluaa. Ymmärrän tällä myös tarkoitettavan sitä, että asiakasta kannustetaan nostamaan esiin omia vahvuuksiaan. Haastateltujen kuvailujen perusteella ”kolme taloa” -työväline ohjasi asiakasta ajattelemaan myös hyviä asioita elämässään, mikä vuorostaan lisäsi keskustelua asiakkaalle merkityksellisistä asioista ja tavoitteista.

Systeemisen toimintamallin keskeisimpänä ajatuksena on ongelmakeskeisyydestä irrottautuminen. Haastatteluissa ilmeni, että työvälineiden tukemana keskustelua pystyttiin ohjaamaan tietoisesti siten, että asiakas ”ulkoistettiin” ongelmistaan. Erityisesti ”kolme taloa” -työvälineen käytön katsottiin vaikuttavan tapaan puhua asioista ja siten vähentävän ongelmakeskeisyyttä. Työvälineen avulla ”hyvät asiat”, ”huolet” ja ”toiveet” aseteltiin tietoisesti eri lokeroihin. Esiin nousseita asioita pohdittiin haastateltujen mukaan ilman, että niitä olisi listattu toistaan tärkeämmäksi tai vähemmän tärkeäksi. Systeemisen toimintamallin mukaan ongelmia tulisi tarkastella eri näkökulmista tai löytää niille jokin uusi merkitys. Kyseinen useita erilaisia hypoteeseja tarkasteleva työtapo ohjaa myös työntekijän ajattelua, ja sitä kautta työskentelyä. (ks. Civil ym., 2019, s. 16; Lahtinen ym. 2017, s. 13.)

Myös aikajanaa käytettiin osoittamaan niin myönteisiä, kuin kielteisiäkin asioita. Aikajanan piirtämisen avulla haastavien ajanjaksojen tarkastelu lisäsi tunnetta siitä, että myös vaikeudet ovat ylitettävissä. Alla oleva aineistolainaus havainnollistaa tätä näkökulmaa:

Mut sit toisaalta haluttiin myös osoittaa ja korostaa heille sitä, et miten asiat on mennyt eteenpäin ja mitä positiivisia saavutuksia on saatu. Ja sillä saatiin taas jotenkin vanhemmille sitä tunnetta vahvistettua, et he pystyy kyllä muutokseen ja semmoiseen hyvää kohti menemiseen ja me

pyritään ja pystytään järjestämään sit sitä tukea siihen, mitä he kokee tarvitsevana. S4

Usean haastattelun mukaan työvälineet veivät myös keskustelua luontevasti eteenpäin. Työvälineistä ”kolme taloa” lisäsi haastateltujen mukaan asiakkaiden spontaania kerrontaa esimerkiksi omasta taustastaan, tavoitteistaan ja visioistaan. Lisäksi se auttoi ymmärtämään, minkä pitää muuttua, jotta asiat olisivat hyvin ja miten tavoitteeseen olisi mahdollista päästä. Toisaalta ”kolme taloa” -työvälinettä hyödyntämällä saatiin myös ymmärrystä siitä, mitkä tekijät hankaloittavat tavoitteeseen pääsemistä. Erityisesti perheiden resurssit ja riskit hahmottuivat entistä selkeämmin eri työvälineiden avulla. Seuraava aineistolainaus ilmentää niitä hyötyjä, joita työvälineiden avulla saavutettiin:

Jotenkin uskon, että työvälineet rakentavat pohjaa keskusteluille ja perheen tilanteesta tulee konkreettisempi, kun asioita kirjoitetaan ylös. Ja myös asiakas saattaa ymmärtää paremmin, mitä me työntekijät ajatellaan asiasta, kun se visualisoidaan paperille...S5

Useassa haastattelussa todettiin myös, että etenkin ”kolme taloa” -työväline lisäsi avoimen kysymysten esittämistä työntekijöiden osalta. Seuraava aineistolainaus kiteyttää edellä mainitut työvälineiden tuomat merkitykset keskusteluiden osalta:

Jos ei vaikka itse aina osaakaan käyttää niin avoimia kysymyksiä, niin tää herättää... nää työvälineet semmoisia keskusteluja, missä sit tulee spontaanimminkin myös asiakkaalta semmost vapaampaa kerrontaa. Niin mä ajattelen et se on iso anti ja se varmasti kiteytyy niin, että katsantokanta ja näkökulmat on laaja-alaisemmat ja monipuolisemmat, kun pelkällä semmoisella perus, haastattelevalla tapaamisella. S6

Kuten Alatalo (2018) nostaa esiin, on lastensuojelutyölle tyypillistä se, että tiedonmuodostus on jännitteistä. Työntekijöiden vastuulle saattaa usein jäädä tulkittavaksi hyvinkin ristiriitaista tietoa, jonka perusteella heidän tulisi tehdä päätöksiä. Jännitteiden vähentämiseen tarvitaan yhteisiä suunnitelmia tai samansuuntaisia tavoitteita (Alatalo, 2018, s. 80). Ei siis riitä, että kukin kantaa huolensa perheen tilanteesta omalla tahollaan, koska tiedonmuodostuksen näkökulmasta monitoimisuus edellyttää yhteistä reflektointia.

Haastatellut olivat yhtä mieltä siitä, että työvälineet olivat keino pysähtyä pohtimaan ja refleктоimaan asioita yhdessä asiakkaiden ja eri verkostojäsenten kanssa. Työvälineiden avulla ”otettiin aikaa” tutustumiselle ja ”madallettiin kierroksia”. Työvälineiden katsottiin myös joissain tapauksissa vähentävän ristiriitoja lastensuojelun ja asiakkaiden välillä. Keskustelun fokus pystyttiin palauttamaan takaisin käsiteltävään asiaan, ja näin ollen näkemyseroista ei muodostunut ylitsepääsemätöntä estettä yhteistyölle.

Siinä jotenkin (”kolme taloa”-työskentelyssä) asiakas havahtui siihen, että kun mä sit totesin, et meil on aika samanlaiset päämäärä ja tavoitteet siinä ja sen lapsen hyvinvointi ja näin, niin se oli jotenkin ahaa-elämys asiakkaallekin. Vaikka meillä oli vähän niin kun ristiriitoja ja näkemyseroja, niin kuitenkin hän tajusi sen, että kaikki halutaan sitä samaa asiaa, mut vähän lähestytään asiaa eri tavalla. S3

Työvälineitä hyödynnettiin myös ”tunnekuohujen” vähentämiseksi, irrottamalla ongelmat henkilöistä ja tarkkailemalla niitä uteliaasti. Kaksi haastateltua mainitsi perheenjäsenillä voivan olla erilaisia huolia, joiden esiin nostaminen ei välttämättä olisi toteutunut yhtä selkeästi ilman työvälineitä. Seuraavassa aineistolainauksissa yksi haastateltu totesi työvälineiden käytön helpottavan keskusteluita haastavien asioiden ympärillä:

Ja sit toisaalta mä ajattelen, että se (kolme taloa -työväline) ois varmasti hedelmällinen hyödyntää sellaisissa asiakassuhteissa, missä on vaikeaa ehkä ottaa esille asioita asiakkaan kanssa niin suoraan. Et joskus niin kun tuntuu, et miten vois tän asian esittää asiakkaalle niin, et se ei loukkaa häntä ja kuitenkin meidän pitää todeta asioita. S1

Civilin (2018, s. 97) mukaan systeeminen työskentely on keino liittyä osaksi perheen systeemiä ja siten vaikuttaa siihen. Haastateltujen mukaan työvälineiden avulla oli luontevaa tarkastella mennyttä aikaa ja siten muodostaa yhteistä visiota tulevaisuutta ajatellen. Aikajanoissa korostuivat eri auttajatahojen roolit perheen elämässä eri aikakausina. Perheeltä saatettiin esimerkiksi kysyä, mikä oli auttanut heitä eteenpäin haastavissa tilanteissa aikaisemmin ja mikä voisi tukea nykyhetkeä. Palveluita pystyttiin näin ollen kohdentamaan paremmin perheen tilanteeseen sopiviksi. Seuraavat aineistolainaukset kuvaavat sellaisia vaikuttamisen tapoja, jotka pohjautuvat työvälineiden käyttöön:

Se myös kosketti heitä (keskusteltaessa aikajanan tuomista merkityksistä), et he myös itsekin palas vielä siihen sen verran, et he ymmärtää sen, miks se muutostyö on ollu tarpeen S1

No ehkä siinä sukupuussa, kun miettii niitä taustoja ja historiaa, niin jotenkin asiakas siinä tajusikin, että miten paljon asioita siinä on, mitkä vaikuttaa. Mitä ei ehkä samalla tavalla ole osannut itse hahmottaa ihan vaan keskustelun kautta...S5

Suurin osa haastatelluista nimesi myös haasteita, joita systeemisen toimintamallin työvälineiden käytössä oli ilmennyt. Haasteet johtuivat osittain asiakastilanteiden kompleksisuudesta, mutta myös siitä, että asiakkaat eivät olleet ymmärtäneet, mitä työvälineillä tavoiteltiin. Kolmen haastateltavan mukaan haasteita oli noussut esiin aikajanan piirtämisen yhteydessä, jolloin asiakkaat olivat kokeneet turhautumista siitä, että haastaviin asioihin palattiin toistuvasti. Aikajanassa esiin nousseet ikävät tapahtumat nostattivat muutamien haastatellun kertoman mukaan asiakkaassa pintaan ikäviä tunteita, mitä seuraavat aineistolainaukset havainnollistavat:

No ehkä se on just ollut, et ku asiakas koki ikäväksi sen, et kaiveltiin vanhoja asioita. Hän oli tullut siihen tapaamiseen niinku odottaen, et nyt on positiivinen tapaaminen ja sit käytiinki vielä niit vanhoja läpi. Niin se, et hän oli jotenkin pettynyt. S3

Ja joskus asiakkaista on voinut olla jopa ahdistavaa kattoo sitä aikajanaa, kun se tulee siihen ihan näkyville ihan konkreettisesti, et mitä siinä on tapahtunut. S1

Yksi haastateltu kuvaili tilannetta, jossa sukupuun käyttö koettiin asiakkaan puolelta enemmän kuulusteluksi, kuin tilannetta tukevaksi työvälineeksi. Toisaalta haastateltava epäili, että työväline koettiin negatiivisena, koska usealla perheen lapsista oli eri isä. Eri isäsuhteiden havainnoiminen saattoi näin ollen tuntua äidistä häpeälliseltä asialta. Tämä konkretisoitui seuraavasti:

No on ollut ainakin yksi perhe, joka piti sitä sukupuun piirtämistä negatiivisena. Et he koki ilmeisesti, et se on semmoista utelemista. Tai näin mä sen jotenkin tulkitsin, et se oli heille semmoinen. Et he vähän naureskeli ja piti mua vähän pöhelönä, kun tota piirteli ja uteli ja kyseli että minkäs nimisiä vanhempia sulla on... ku oli monta eri ikäistä lasta, niin sit kun yritti kysellä vähän sitä. Et kun oli useampia eri isiä niin en tiedä sitten, että oliko se hänen mielestä sitten semmoinen nolo asia, vai mikä siinä oli. Mutta hän ei lämmennyt sille ajatukselle ollenkaan. Ja se oli semmoista aika sitä alkuaikaa, kun käytettiin näitä ja silloin kyllä meinas jo, että mä en näitä rupea käyttää ollenkaan. Että tää oli niin vaivalloista... S2

Muutama haastateltu kuvaili tilanteita, joissa haasteet ilmenivät epäluulona työvälineiden käyttöä kohtaan. Erityisesti asiakkaiden pelko ”tiedon urkkimisesta” ja sen käyttämisestä asiakkaita vastaan, nähtiin haasteena työvälineiden käytön osalta. Seuraava aineistolainaus on esimerkki verkostoneuvottelusta, jossa hypoteesityöskentelyn kautta visioitu tulevaisuus vaikutti negatiivisesti luottamussuhteeseen:

Et käytiin asioita sitten laajasti läpi, niin siitä jäi päällimmäiseksi äidille semmoinen tunne, että kun käytiin eri vaihtoehtoja siis lapsen tilanteessa läpi ja siinä puhuttiin myös sit tietenkin sijaishuollosta, niin sit hän jotenkin koki sen uhkauksena, et tää on ehkä ollu semmoinen haaste, et sit sitä on jouduttu niin kun käymään jälkeensä vielä läpi ja purkamaan. Ja sit kuitenkin se purkaminen ei oo tapahtunut samanlaisessa tilanteessa tai ympäristössä, kun se itse alkuperäinen systeeminen tapaaminen on ollut, vaikka meidän neuvottelutilassa. Nää on ehkä tullut jossain viestissä tai puhelinkeskustelussa vaan ilmi, tää palaute, sit jälkeensä. Tai sit se ei ole välttämättä ees tullut meille suoraan, niin kun asiakkaalta, vaan se on tullutkin esimerkiksi perhetyöntekijän kautta, se tieto meille... Et heil (asiakkailla) on ollu tämmöstä niin kun negatiivista kokemusta myöskin niihin tapaamisiin liittyen. S6

Yllä olevassa otteessa haastateltava nostaa esiin sen, miten haastaviin asioihin voi olla vaikea palata, mikäli kaikki verkoston jäsenet eivät ole kuulemassa palautetta. Tulkitsen haastateltavan kertomuksen perusteella tämän myös siten, että jossain tilanteissa

asiakkaat eivät anna palautetta tapaamisista verkostoneuvotteluissa, vaan heidän on helpompaa ottaa asia puheeksi isomman kokouksen ulkopuolella.

Haastateltujen havainnot tekevät näkyväksi systeemisen toimintamallin työvälineiden myönteisiä merkityksiä asiakastyössä, kuten tiedon ja ymmärryksen lisääntymistä. Työvälineiden avulla asiakas voidaan ”ulkoistaa” ongelmistaan, mikä voi helpottaa tilanteen tarkastelua eri näkökulmien kautta. Mönkkönen (2018, s. 83–85) painottaa, että työntekijän korostuneen positiivinen asenne voi myös vaikuttaa asiakkaan kokemukseen siitä, ettei häntä oteta riittävän vakavasti. Työntekijältä voi esimerkiksi puuttua rohkeutta nostaa esiin haastavia asioita, jolloin ongelman ydin jää vaille riittävää huomiota. Systeemisen toimintamallin mukaisten työvälineiden hyöty nousee haastateltujen mukaan esiin kokonaisvaltaisen lähestymistavan kautta. Haastateltujen mukaan työvälineet tasapainottivat keskustelua myönteisistä ja kielteisistä asioista, ja herättivät koko verkostoa pohtimaan, millä keinoin tilanteessa voisi edetä. Ongelmia ei sivuutettu, vaan niitä tarkasteltiin eri näkökulmista. Työvälineiden avulla lastensuojelutyöhön liittyvää jännitettä saatiin näin ollen vähennettyä, jolloin myös yhteiselle reflektoinnille jäi enemmän tilaa.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkielmani lähtökohtana oli kiinnostus siihen, mitä merkityksiä systeemisellä toimintamallilla on ollut lastensuojelun asiakastyölle. Tätä lähdin selvittämään lastensuojelutyöntekijöiden havaintojen perusteella, mitkä pohjautuivat heidän työkokemukseensa. Oma motivaationi lastensuojelun systeemisen toimintamallin soveltamiseen ja siinä kehittymiseen tuki tutkielman tekemistä.

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin haastattelun, jotta työntekijöiden havainnot ja niiden merkitykset tulisivat kuuluviksi. Haastattelin yhteensä kuutta sosiaalityöntekijää ja yhtä sosiaalihojaajaa, jotka työskentelevät lastensuojelussa. Tutkielmani tavoitteena oli selvittää laadullisen tutkimuksen avulla, millaisia havaintoja haastatellut työntekijät tekevät systeemisen lastensuojelun toimintamallin soveltamisesta ja käytetyistä työvälineistä käytännön lastensuojelutyössä. Lastensuojelutyöhön ja systeemiseen toimintamalliin liittyvät keskeiset käsitteet tukivat haastatteluissa käytyjä keskusteluita johdonmukaisesti. Löysimme haastateltavien kanssa niin sanotusti yhteisen sävelen. Haastattelujen myötä syntyi monipuolinen aineisto, mikä tuotti vastauksia kysymyksiini.

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni liittyi siihen, millaisia havaintoja lastensuojelun työntekijät olivat tehneet systeemisen toimintamallin vaikutuksista asiakassuhteeseen. Systeemisen toimintamallin merkityksiä asiakassuhteeseen kuvataan pääosin positiivisilla näkökulmilla. Systeeminen työote oli lisännyt ajatusta suhteen luomisen tärkeydestä, mikä vuorostaan ohjasi työntekijöiden tapaa toimia yhdessä asiakkaidensa kanssa. Systeeminen tapa ajatella oli myös keskeinen työtä ohjaava tekijä asiakassuhteen näkökulmasta. Milowiz (2013, s. 14) kuvaa systeemistä ajattelutapaa vastavuoroisuuden näkökulmasta. Ihminen toimii vastavuoroisuudessa hänelle läheisiin ihmisiin ja ympäristöön. Kun yksittäinen perhesysteemiin kuuluva henkilö muuttaa toimintatapaansa, on sillä vaikutusta myös muihin perhesysteemin jäseniin. Jotta perhesysteemissä voidaan saavuttaa kokonaisvaltainen muutos, on kaikkien perheenjäsenten eri asemien ja näkökulmien tarkastelu tärkeää. Aineistossani systeemistä ajattelutapaa kuvattiin sellaiseksi, missä kiinnitetään korostuneemmin huomiota jokaisen perheenjäsenen kuulluksi tulemiseen. Työntekijät olettivat, että perheenjäsenten kuuleminen tuottaa monipuolista tietoa, mikä vuorostaan auttoi työntekijöitä pohtimaan uusia ratkaisuja yhdessä asiakkaidensa kanssa.

Oli mielenkiintoista huomata, kuinka haastatellut korostivat systeemisten viikkokokousten roolia suhteessa asiakastyöhön. Työnohjauksesta saatuja uusia näkökulmia hyödynnettiin kaikkien asiakkaiden kohdalla. Myös Bostock ja kirjoittajakumppanit (2017, s. 49) nostavat esiin systeemisten viikkokokousten olevan keskeinen systeemistä ajattelutapaa vahvistava tekijä. Toisaalta tämä myös selventää sitä, millä tavoin systeemisen toimintamallin mukainen asiakastyö on jaettava siitä huolimatta, että juridinen vastuu säilyy yksittäisellä työntekijällä.

Havaitsin, että haastatteleman työntekijät arvostavat omaa työpanostaan ja kohtaamista asiakkaidensa kanssa aiempaa enemmän. Lisäarvoa työlle antoivat systeemisen toimintamallin mukaiset terapeutitiset työvälineet, mitkä rauhoittivat ja jäsensivät tilannetta. Merkille pantavaa on lisäksi se, että myös haastavissa tilanteissa tai mikäli asiakas kieltäytyi vastaanottamasta tukea, saattoi hyvästä suhteesta silti olla pitkällä tähtäimellä hyötyä. Esiin nostetut asiakassuhdetta parantavat tekijät mukailevat aiempaa tutkimusta. Forresterin ja kirjoittajakollegoiden (2013, 173–174) mukaan asiakkaiden kanssa vietetty aika vaikutti positiivisesti asiakassuhteeseen ja lisäsi yhteisymmärrystä työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Tämän voidaan katsoa edesauttavan laadukkaan lastensuojelutyön toteutumista.

Toinen tutkimuskysymykseni liittyi siihen, millaiset tekijät ohjaavat työvälineiden käyttöä. Haastattelujen kautta nousi esiin, että asiakaslähtöisyys ja tilanteen luonne ohjasi jokaisen asiakkaan kohdalla työntekijöiden harkintaa käyttää tiettyjä työvälineitä. Myös työyhteisön tuki koettiin tärkeäksi työvälineiden käyttöä ohjaavaksi tekijäksi. Yhteistyötä pyrittiin vahvistamaan systeemisen toimintamallin mukaisia työvälineitä hyödyntämällä. Havaitsin, että samalla kun haastatellut reflektoivat työvälineiden käyttöä ohjaavia tekijöitä, tulivat he myös jäsentäneeksi asiakastilanteiden luonnetta. Toisin sanoen työvälineet eivät pelkästään tukeneet systeemistä asiakastyötä, vaan jo niiden käytön suunnittelu edesauttoi monipuolista reflektointia. Merkityksellistä oli myös huomata, kuinka monipuolisesti työvälineitä hyödynnettiin. Saman asiakasperheen kanssa saatettiin hyödyntää useampaa työvälinettä suunnitelmallisesti ja tavoitteenmukaisesti. Ainoastaan sirkulaariset kysymykset ja avoimet kysymykset olivat sellaisia, joita useimmat haastatellut eivät mieltäneet systeemisen toimintamallin mukaiseksi työvälineeksi, vaan tavanomaiseksi tavaksi esittää kysymyksiä.

Aineiston perusteella työvälineitä käytettiin useiden asiakkaiden kanssa, vaikka heidän tilannettaan ei olisi käsitelty viikkokokouksissa. Toisin sanoen ilmeni, ettei kaikkia asiakastapauksia käsitelty systeemisessä tiimissä, eikä kaikkia asiakasperheitä kutsuttu mukaan systeemiin tiimitapaamisiin. Aaltio ja Isokuortti (2019b, s.11, 21) kuitenkin muistuttavat, että systeemisen toimintamallin ydinelementit eivät kanna yksinään, eivätkä ne ole vapaasti valittavissa tai sovellettavissa. Ydinelementeillä viitataan systeemiseen tiimiin, systeemiseen viikkokokoukseen ja systeemiseen asiakastyöhön. Lastensuojelun organisaattiorakenteiden tulisi myös tukea kaikkien ydinelementtien toteutumista (Lahtinen ym., 2017, s. 17). Käsitän tämän siten, että systeeminen toimintamalli toimii parhaiten silloin, jos kaikkien asiakkaiden tilannetta käsitellään yhdessä systeemisen tiimin kanssa viikoittain. Työntekijät saavat tuekseen säännöllistä systeemistä työnohjausta, minkä siivittämänä asiakastyötä tehdään. Lisäksi asiakkaat ovat säännöllisesti mukana systeemisissä viikkokokouksissa. Kananoja esittää kohtuulliseksi asiakasmääräksi 25 lasta sosiaalityöntekijää kohden (Kananoja & Ruuskanen, 2019, s. 66). Tämä on noin 15 asiakasta vähemmän, kuin mitä haastatelluilla oli. Näin ollen pidän ymmärrettävänä sitä, ettei kaikkien asiakkaiden tilannetta ehditty käsitellä systeemisissä viikkokokouksissa.

Yllättävintä oli mielestäni se, ettei aliresursointia nostettu esteeksi systeemisen toimintamallin soveltamiselle asiakkaiden kanssa. Toisin sanoen työntekijät toteuttivat systeemistä asiakastyötä ”olemassa olevilla resursseilla”. Systeemisissä viikkokokouksissa käsiteltiin pääosin akuuteimpia asiakastapauksia tai jumiutuneita tilanteita yhdessä systeemisen tiimin kanssa. Kyseisten perheiden kanssa järjestettiin myös verkostokokouksia, joissa systeemisen toimintamallin mukaisia työvälineitä käytettiin. Tämä jakoi selkeästi asiakkaat kahteen ryhmään; heihin, joita lähestyttiin suhdeperustaisen työotteen eli *systeemisen ajattelutavan* avulla ja heihin, joiden kanssa systeemistä toimintamallia sovellettiin kokonaisvaltaisesti viitaten Aaltioon ja Isokuorttiin (2019b, s. 11). Tuloksena voidaan siis esittää, että vaikka systeemisen toimintamallin ydinelementtien soveltaminen ei toteudu kaikkien asiakkaiden kohdalla, toteutuu sen sijaan asiakastyö toivotulla tavalla.

Kokonaisvaltaisemman tiedon lisääntyminen korostui kolmannessa tutkimuskysymyksessä. Työvälineiden tuomat merkitykset olivat syvällisemmät keskustelut ja monipuolisen tiedon lisääntyminen. Eri työvälineet tuottivat hieman erilaisia näkökulmia ja herättivät siten erilaisia keskusteluja. Esimerkiksi sukupuun piirtämisellä saavutettiin uusia näkökulmia perheen kulttuurista tai ylisukupolvisuudesta mutta myös suvun sisäisistä

resursseista. Aikajanaan piirretyistä ajanjaksoista syntyi keskusteluja, joiden avulla tietyt kokemukset saivat uudenlaisen merkityksen. Verkostokartta vuorostaan toimi hyvänä ”muistilappuna” akuuteissa tilanteissa, jolloin olemassa olevaa verkostoa kartoitettiin. ”Kolme taloa” -työväline vaikutti tulosten perusteella herättävän eniten keskustelua asiakkaiden voimavaroista ja vähentävän ongelmakeskeisyyttä tai yksittäisen perheenjäsenen näkemistä ”ongelmana”.

Tulokset osoittavat, että työvälineet tukivat kokonaisuudessaan ”yhdessä ajattelua”. Toisaalta sain myös ristiriitaista tietoa siitä, sopivatko työvälineet kaikkiin tilanteisiin. Suurin osa haastatelluista oli sitä mieltä, että periaatteessa työvälineitä voidaan käyttää kaikkien asiakkaiden kanssa. Käytännössä näin ei kuitenkaan tehty, koska työvälineiden käyttöä ohjasi asiakaslähtöisyys. Tämä vahvistaa myös käsitystäni siitä, että systeemisen toimintamallin soveltaminen asiakastyössä ei ole yhtä kuin työvälineiden käyttö. Toisin sanoen työvälineitä voidaan käyttää tilanteen salliessa, mutta systeemisen toimintamallin soveltaminen ei edellytä niiden käyttöä.

Sain haastatteluissa kuulla muutamista tilanteista, joissa työvälineiden soveltaminen oli näyttäytynyt haastavana. Haastateltujen kertomuksissa haasteet näkyivät etenkin sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaat olivat suhtautuneet epäluuloisesti systeemisen toimintamallin työvälineitä kohtaan. Pidän tärkeänä huomioda, että on olemassa tilanteita, jolloin asiakkaat kieltäytyvät osallistumasta verkostoneuvotteluihin tai työvälineiden käyttöön. Mikäli työntekijät eivät anna periksi, voi jo pienikin ehdotus tai toivetta herättävä näkökulma viedä tilannetta eteenpäin. Tähän liittyen Seikkula ja Arnkil (2009, s. 36) huomauttavat, että mikäli asiakkaille puhutaan ”mitä toisen pitäisi tehdä”-tyylisesti, tulee työntekijä samalla ulkoistaneeksi itsensä tilanteesta. On jopa mahdollista, ettei työntekijä itselleen usko ison muutoksen olevan mahdollista. Sen sijaan on lähdeittävä pienistä, arkisemmista asioista, joihin jokainen voi omassa tilanteessaan vaikuttaa.

Tulosten mukaan systeemisen toimintamallin mukaiset työvälineet ovat antaneet lisäarvoa asiakastyölle, kun taas suhdeperustaisuuden katsottiin usean haastateltavan mukaan olevan luonnollinen tapa lähestyä asiakkaita. Osa haastateltavista suhtautui kriittisesti siihen, ettei systeemisen toimintamallin lähestymistapa poikkea merkittävästi niin sanotusta tavanomaisesta lastensuojelutyöstä. Fagerström (2016, s. 36) puhuu sekä–että -näkökulman ylläpitämisestä. Hän viittaa tietoiseen tapaan toimia samanaikaisesti sekä

vuorovaikutteisesti, että tekemään konkreettisia ratkaisuja lapsen tilanteen turvaamiseksi. On selvää, että tämän näkökulman tukemana lastensuojelutyötä on tehty myös aiemmin. Fagerström (2016, s. 36) kuitenkin nostaa esiin sen, että sekä-että -ajattelu korostuu kaikkien osapuolten eduksi silloin, kun taustalla oleva systeeminen tiimi ja systeemisen toimintamallin työn rakenteet toimivat työn tukena.

Lopuksi haluan sanoa, että tutkimusprosessin aikana kiinnostukseni systeemiseen toimintamalliin on entisestään kasvanut. Olisi esimerkiksi kiinnostavaa kuulla asiakkaiden havaintoja ja kokemuksia heidän osallisuudestaan systeemisen toimintamallin mukaiseen työskentelyyn ja verrata niitä työntekijöiden näkemyksiin. Lastensuojelu on usein arvostelun kohteena, mikä voi johtaa siihen, että sosiaalityöntekijät hakeutuvat vähemmän kuormittaville aloille (esim. Kananoja & Ruuskanen, 2019, s. 24). Tiitinen (2019, s. 101–102) tarkastelee sosiaalityötä mediavaikuttamisen näkökulmasta, painottaen, että erityisesti positiivisesta tiedosta viestittäminen on tärkeää muutostyön näkökulmasta. Aineistoni sisältää runsaasti positiivisia näkökulmia ja onnistumisia lastensuojelutyössä. Näin ollen ajattelen, että systeemisen lastensuojelutyön tuomien merkitysten avulla lastensuojelun uudelleen ”brändääminen” voisi olla paikallaan.

Lähteet

Aaltio, Elina & Isokuortti, Nanne (2019) Systeemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi. THL: Raportti 3/2019. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137709/URN_ISBN_978-952-343-289-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Haettu 20.4.2020

Aaltio, Elina & Isokuortti, Nanne (2019) Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. THL: Työpaperi. 33/2019. Verkkojulkaisu. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138967/Ty%c3%b6paperi%2033%20Systeemisen%20lastensuojelun%20toimintamallin%20ydinelementit%20Aaltio%20ja%20Isokuortti_VALMIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Haettu 20.4.2020

Aho, Virpi (2018) Lastensuojelun systeeminen malli kolmen satakuntalaisen pilottitiimin puheessa. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Opinnäytteet – ylempi korkeakoulututkinto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104578/gradu07477.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Haettu 29.4.20.

Alatalo, Marjo (2018) Suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen jännitteet lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Lisensiaatintutkimus. Sosiaalityön erikoistumiskoulutus lapsi- ja nuorisososiaalityön erikoisala. Kesäkuu 2018. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Alho, Sirkka; Rasa, Marjukka; Vuolukka, Kaisa (2018) Perheterapian ja sosiaalityön yhteiset juuret sekä suhdeperustaisen systeemisen lastensuojelutyön kehittäminen. Teoksessa Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (toim.) THL: Työpaperi 32/2018 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Haettu 20.4.2020

Bardy, Marjatta (2013) Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. 1.painos 2009. Juvenes Print. Tampere, 49-78.

Bingle, Leanne & Middleton, Amanda (2019) From doing to being: the tensions of systemic practice in social work –group reflective supervision in child protection. Journal of Family Therapy, Vol. 41, I

Bostock, Lisa; Forrester, Donald; Patrizo, Luis; Godfrey, Tessa; Zonouzi, Maryam; Antonopoulou, Vivi, Bird; Hayden & and Tinarwo, Moreblessing (2017) Scaling and deepening the Reclaiming Social Work model Evaluation report. Tilda Goldberg Centre for Social Work and Social Care, University of Bedfordshire and CASCADE: Children's Social Research and Development Centre, University of Cardiff. Children's Social Care Innovation Programme Evaluation Report 45.

Civil, Tiina; Abrahamsson, Outi; Mäki-Fossi, Satu ja Miettunen, Nanna (toim.) (2019) Systeminen lastensuojelu monitoimijaisuuden ja osallisuuden varmistavana verkostotyönä. THL:työpaperi 34/2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139077/TY%c3%96_2019_34%20s.pdf?sequence=4&isAllowed=y . Haettu 9.5.2020

Civil, Tiina (2018) Lapsen ja perheen kohtaaminen lastensuojelun avohuollossa – Tarkastelua systeemisestä näkökulmasta (2018) Teoksessa Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia. (toim.) THL - Työpaperi. 32/2018, 14-22.

Cross, Steve, Hubbard, Alison & Munro, Eileen (2010) Reclaiming Social Work London Borough of Hackney Children and Young People's Services. Human Reliability. Specialists in Human Factors. The London School of Economics and Political Science. <https://www.whatdotheyknow.com/request/51132/response/130736/attach/4/1%202816227%20RSW%20FINAL%20Report%20Sept%202010.pdf>. Haettu 1.9.2020

Fagerström, Katarina (2016) Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu. Hackneyn malli ja systeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Työpaperi 42/2016. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN_ISBN_978-952-302-778-7.pdf?sequence. Haettu 20.4.2020

Fagerström, Katarina & Niinikoski Synnöve (2013) Developments in the Systemic Ideas of Social Work and Family Therapy. Raportissa Miloviz & Judy (2013) STEP–Systemic Social Work Throughout Europe - Insights This project has been funded by the Leonardo-da-Vinci–Partnership-Project of the European Commission.-5- STEP - Systemic Social Work Throughout Europe A Handbook for Practitioners about Steps We Took, Work We Did and Insights We Gained

Forrester, Donald; Westlake, David; McCann, Michelle; Thurnham, Angela; Shefer, Guy; Glynn, Georgia; Killian, Mike (2013) Reclaiming Social Work? An Evaluation of Systemic Units as an Approach to Delivering Children's Services. Final report of a comparative study of practice and the factors shaping it in three local authorities. University of Bedfordshire. Tina Goldberg Centre for Social Work and Social Care. <http://uob-rep.openrepository.com/uobrep/bitstream/10547/594517/1/finalreport-systemicunits.pdf> Haettu 3.4.2020.

Furman, Ben (2009) Sings of safety-menetelmällä turvallinen elämä lapselle osat 1-2. Andrew Turnellin haastattelu. Talentia 3-4/2009.

Gaughan, Karen ja Kalyniak, Sonya (2012) The centrality of relationships. Teoksessa Trowler, Isabelle ja Goodman, Steve: Social Work Reclaimed: Innovative Frameworks for Child and Family Social Work Practice. Social Work Reclaimed. Innovative Frameworks for Child and Family Social Work Practice. London: Jessica Kingsley Publishers.

Graiver, Dough (2017) Book Reviews. The Genogram Casebook: A Clinical Companion to Genograms: Assessment and Intervention by Monica McGoldrick. New York, NY: W. W. Norton & Company, 2016. Journal of sex and marital therapy. Vol. 47, 2017. Issue 6. <https://www-tandfonline-com.libproxy.helsinki.fi/doi/full/10.1080/0092623X.2017.1348104> Haettu 17.8.2020

Haarala, Jonna (2018) Systeeminen lastensuojelu? Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä muuttuvasta organisaatiosta. Sosiaalityö. Maisterintutkielma. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60587/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201812135100.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Haettu 30.4.2020

Hotari, Kaisa-Elina; Oranen, Mikko ja Pösö, Tarja (2013) Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, Marjatta (2013) Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere 2013. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN ISBN 978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN%20ISBN%20978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Haettu 7.7.2020

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2010) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University press Oy Yliopistokustannus

Hyväri, Tarja (2018) Asiakassuhteisiin syvyyttä systeemillä lastensuojelulla - Työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia lastensuojelun vuorovaikutuksesta. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63467/Hyv%c3%a4ri.Tarja.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Haettu 30.4.20

Ihalainen, Jukka & Suni, Jukka (2014) Tavoitteena turvallisuus – turvallisuuskäsitteiden väkivallan puheeksi ottamisen ja ennaltaehkäisevän työn välineenä. Turvallisten perheiden Päijät-Häme -toiminta. Lahden ensi- ja turvakoti ry. Sosiaalialan asiantuntijapäivät Helsinki 12.3.2014. [Sosiaalialan asiantuntijapäivät Helsinki - ppt lataa \(slideplayer.fi\)](#) Haettu 20.4.20

Işık, Erkan; Akbaş, Turan; Kırdök, Oğuzhan; Avcı Raşit & Çakır, İsmail (2012) Use of the Genogram Technique in Counseling With Turkish Families, Journal of Family Psychotherapy, 23:2,131-13. Routledge.

Kananoja, Aulikki & Ruuskanen, Kristiina (2019) Selvityshenkilöiden ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali – ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 2019:4. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön_edellytykset_lastensuojelun.pdf. Haettu 16.10.2020

Koglek, Robert ja Wright, Sarah (2013) Hackney – Systemic Approaches to Social Work Practice. Teoksessa Walter Milowitz ja Michaela Judy (toim.) STEP - Systemic Social Work Throughout Europe Insights. <http://www.asys.ac.at/step/zpapers/STEP%20manual%20mc2.pdf>. Haettu 15.9.2020

Lahtinen, Pia; Männistö, Leena; Raivio, Marketta (2017) Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehdoja. THL: Työpaperi 7/2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/URN_ISBN_978-952-302-827-2.pdf?sequence=1. Haettu 20.4.2020

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lorås, Lennart; Bertrando, Paolo; Ness, Ottar (2017) Researching systemic therapy history: in search of a definition. Journal of family psychotherapy 2017, vol. 28, no 2. Routledge. Taylor and Francis group.

Madsen, William C. & Gillespie, Kevin (2014) Collaborative Helping : A Strengths Framework for Home-Based Services. Publisher John Wiley & Sons, Incorporated.

Manelius, Minna & Männistö, Leena (2018) Opetustuokio sukupuun ja verkostokartan käyttämisestä. Systeeminen lastensuojelu- täydennyskoulutuspäivä. THL 25.8.2018. <https://www.youtube.com/watch?v=-5sigbLYaCQ>. Haettu 15.9.2020

Martikkala, Tommi (2012) Toimintamalli lastensuojeluyksikköön. Sosiaalikallega.fi. Tukeva – Lapin osahanke. 15.2 – 31.5.2012. <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/tukeva/lansi-lapin-pilotti/toimintamalli-lastensuojeluyksikkoon>. Haettu 20.4.2020

McCullough Chavis, Annie (2004) Genograms and African American Families: Employing Family Strengths of Spirituality, Religion, and Extended Family Network. Michigan Family Review, 9, 1, 30-36, 2004 © Michigan Council on Family Relations. <https://quod.lib.umich.edu/cgi/p/pod/dod-idx/genograms-and-african-american-families-employing-family.pdf?c=mfr;idno=4919087.0009.104;format=pdf>. Haettu 15.9.2020

Miloviz, Walter (2013) The Principle of Feedback Loops: Forgotten Roots of Systemic Thinking? Raportissa Miloviz, Walter & Judy, Michaela (2013) STEP–Systemic Social Work Throughout Europe - Insights. A Handbook for Practitioners about Steps We Took, Work We Did and Insights We Gained. [Microsoft Word - STEP manual.doc \(asys.ac.at\)](https://www.asys.ac.at/STEP-manual.doc) Haettu 29.5.20

Miloviz, Walter & Judy, Michaela (2013) STEP–Systemic Social Work Throughout Europe - Insights. A Handbook for Practitioners about Steps We Took, Work We Did and Insights We Gained. [Microsoft Word - STEP manual.doc \(asys.ac.at\)](https://www.asys.ac.at/STEP-manual.doc) Haettu 29.5.20

Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto. https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf. Haettu 1.6.2020

Mönkkönen, Kaarina (2018) Vuorovaikutus asiakastyössä : Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nousiainen, Kirsi (2016) Ylisukupolvisten ilmiöiden näkyväksi tekeminen, ymmärtäminen ja purkaminen narratiivisella työskentelyllä sosiaalityössä. Teoksessa Puheista tekoihin! Ylisukupolvisten ongelmien ehkäiseminen lastensuojelussa ja perhe- ja sosiaalipalveluissa. THL: työpaperi. Nousiainen, Kirsi; Petrelius, Päivi & Yliruka, Laura (toim.) [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130733/ty%c3%b62016_20_Puheista%20tekoihin WEB.23.6.16.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130733/ty%c3%b62016_20_Puheista%20tekoihin_WEB.23.6.16.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Haettu 20.4.2020

Nyman, Aili (2018) Töissä lastensuojelussa. Helsingin kaupungin lastensuojelun avo-
huollon sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä työnsä reunaehdoista ja niihin vaikuttavista
systeemeistä. Pro gradu -tutkielmat. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta.
Sosiaalityö. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/277758/Nyman_sosiaalityo.pdf?sequence=2&isAllowed=y . Haettu 29.4.20

Palsanen, Kati & Kääriäinen, Aino: Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen
työskentelyn merkitykset ja seuraukset. Teoksessa Satka ym.(toim.) Käytäntötutkimuk-
sen taito, ss. 184–207, linkki: [http://www.socca.fi/files/5598/Kaytantotutkimuk-
sen_taito_julkaisu.pdf](http://www.socca.fi/files/5598/Kaytantotutkimuk-sen_taito_julkaisu.pdf). Haettu 2.5.2020

Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (toim.) Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja
ammattilaisten yhteistoimintaa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 32/2018.
[Microsoft Word - Uudistuva lastensuojelu VERKKOVERSIOKSI.doc \(julkari.fi\)](#). Ha-
ettu 6.5.2020.

Petrelius, Päivi & Uutela, Anne (2020) Systeemisen lastensuojelun toimintamallin käyt-
töön otto ja juurruttaminen: Konsultoitujen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Terve-
den ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 24/2020 [https://www.julkari.fi/bitstream/han-
dle/10024/139986/TYO24_2020%20s.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139986/TYO24_2020%20s.pdf?sequence=4&isAllowed=y). Haettu 2.5.2020

Pohjola, Pasi; Pitkänen, Niina & Koivisto, Juha (2015) Sosiaalityön tietokäytännöt vuo-
rovaikutteisina vaihtoalueina. Janus vol. 23 (2) 2015, 175–189

Pursi, Katarina (2017) Kuntatason tekijät lastensuojelussa. Helsingin yliopisto, Valtio-
tieteellinen tiedekunta, Sosiaalitieteiden laitos. Pro gradu -tutkielmat. [https://helda.hel-
sinki.fi/bitstream/handle/10138/191497/Pursi_Sosiaality%c3%b6.pdf?se-
quence=4&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/191497/Pursi_Sosiaality%c3%b6.pdf?sequence=4&isAllowed=y) Haettu 20.4.20.

Pälve, Iiro (2019) Perheterapeuttien rooli ja anti sosiaalityölle lastensuojelun systeemi-
sessä toimintamallissa. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiede-
kunta. Sosiaalityö. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63934/Ii-
ron%20gradu%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63934/Ii-ron%20gradu%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Researchgate.net (2017)
https://www.researchgate.net/figure/An-example-of-a-genogram_fig1_324061542. Ha-
ettu 30.10.2020

Rauhala, Pirkko-Liisa ja Harrikari, Timo (2020) Modernisaatio, sosiaalityö ja sen kan-
sainväliset avantgardistit, ilmestyy Moilanen & Annola & Satka (toim.) Sosiaalityön
käänteet. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2020.

Rix, Juliet (2011) How Hackney reclaimed child protection social work. The Guardian. <https://www.theguardian.com/society/2011/nov/08/reclaiming-social-work-hackney-breakaway-success>. Haettu 29.4.2020

Root, Elizabeth A. & Madsen William C. (2013) The Corner: Imagine: Bringing vision into child protective service. Journal of Systemic Therapies, vol.32, No. 3, 2013, pp. 74 – 88. https://www.taosinstitute.net/files/Content/5693194/Root_and_Madsen_-_Imagine_-_Bringing_Vision_into_CPS.pdf. Haettu 6.5.2020

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2009) Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveystien ja hyvinvoinnin laitos. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79883/93ae45f6-b7c4-403f-9dff-643b813972bf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2013) Open dialogues and anticipations: respecting otherness in the present moment. Helsinki: Terveystien ja hyvinvoinnin laitos.

Signs of Safety (2019) <https://www.signsofsafety.net/what-is-sofs/>. Haettu 4.5.2020

Socca (2019) SyTy!-hanke: systeemisen toimintamallin käyttöönotto – ja juurruttaminen lastensuojeluun. Lape-muutosohjelman jatko. http://www.socca.fi/kehittaminen/lape-muutosohjelman_jatko/systeemisen_toimintamallin_levittaminen Haettu 4.5.2020

Suni, Jukka & Ihalainen, Jukka (2014) Turvallisten perheiden Päihät-Häme-toiminta. Lahden ensi- ja turvakoti ry. Sosiaalialan asiantuntijapäivät Helsinki 12.3.2014. Tavoitteena turvallisuus – turvallisuusnäkökulma väkivallan puheeksiottamisen ja ennaltaehkäisevän työn välineenä. <https://slideplayer.fi/slide/1904471/>. Haettu 13.5.2020

THL: Lapsi ja perhepalveluiden muutosohjelma (2018) Tutkimus ja kehittäminen. Lastensuojelun kehittäminen. 16.2.2018. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-/erityis-ja-vaativan-tason-palvelut/lastensuojelun-kehittaminen>. Haettu 9.7.20

THL: Systeemisen lastensuojelun kehittäminen ja juurruttaminen (2019) Tutkimus ja kehittäminen. Tiimien kouluttaminen ja organisaatioiden tukeminen systeemiseen työskentelytapaan. 3.10.2019. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/systeemisen-lastensuojelun-levittaminen-ja-juurruttaminen-syty-/tiimien-kouluttaminen-ja-organisaatioiden-tukeminen-systeemiseen-tyoskentelytapaan>. Haettu 8.7.2020

Tiitinen, Laura (2019) Kamppailu sananvapaudesta. Sosiaalialan ammattilaisen toiminta ja valtasuhteet mediavaikuttamisen kentällä. Lapin yliopisto. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63711/Tiitinen.Laura.Acta%20electronica%20Universitatis%20Laponiensis%20259.pdf?sequence=17&isAllowed=y> . Haettu 5.9.2020

Toivonen, Virve, Kallioma-Puha, Laura, Muhonen, Jatta, Haarala-Muhonen, Anne (2019) Ammattilaisten yhteistyö huostaanottoasioissa. Defensor Legis N:o 1/2019. Referee-artikkeli.

Trowler, Isabelle & Goodman, Steve (2012) Social Work Reclaimed. Innovative Frameworks for Child and Family Social Work Practice.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (Uudistettu laitos.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf. Haettu 6.4.2020

Töyrylä, Sanna (2017) Lastensuojelun kehittäminen kohti Hackneyn mallia. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia kehittämisprosessin alkuvaiheessa. Pro-gradu tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Sosiaalityö. https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20171229/urn_nbn_fi_uef-20171229.pdf. Haettu 20.4.20

Valtioneuvosto (2017) Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. <https://valtioneuvosto.fi/hanke?tunnus=STM026:00/2017>. Haettu 6.4.2020

von Kraemer, Bettina (2011) Verkostotutkimus. Sosiaalisten verkostojen merkitys lastensuojelun nuorille. Pääkaupunkiseudun lastensuojelunpäivät. Socca. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. http://www.socca.fi/files/1443/sosiaalisten_verkostojen_merkitys_von_Kraemer.pdf. Haettu 7.10.2020

Winter, Karen (2011) Building Relationships and Communicating with Young Children. New York: Routledge

Yliruka, Laura, Vartio, Riitta, Pasanen, Kaisa & Petrelius, Päivi (2018) Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä Valtakunnallisen kyselyn tuloksia ”Sosiaalityöntekijän työ on kuin liimaa, joka pitää perheen paletin koossa.”. THL: Työpaperi 16/2018.

YouTube:

Väisänen, Ulla (2018) Kokemuksia systeemisestä lastensuojelusta. 26.3.2018. <https://www.youtube.com/watch?v=SCi9xdqN>. Katsottu 5.5.2020

Liitteet

Liite 1. Saatekirje lastensuojelun työntekijöille

Hei,

Opiskelen sosiaalityön maisteriohjelmassa Helsingin yliopistossa ja kirjoitan maisterintutkielmaani lastensuojelun systeemisestä toimintamallista. Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, miten systeemisen lastensuojelun toimintamallin soveltaminen toteutuu käytännön työssä. Tarkastelen työntekijöiden havaintoja systeemisen toimintamallin vaikutuksista asiakassuhteisiin. Lisäksi olen kiinnostunut siitä, minkälaisia systeemisen toimintamallin mukaisia työvälineitä työntekijät ovat soveltaneet asiakastyössä, ja mikä niiden anti on ollut asiakastyölle. Systeemisen toimintamallin mukaisia työvälineitä ovat esimerkiksi sukupuu, kolme taloa, aikajana, verkostokartta, yhteistoiminnallinen auttamiskartta sekä sirkulaariset kysymykset (ks. liite 2). Näihin asioihin pyrin löytämään vastauksia yksilohaastattelujen kautta, haastattelemalla 5 – 6 lastensuojelun työntekijää (sosiaalihojaajaa tai sosiaalityöntekijää), jotka työskentelevät systeemisen toimintamallin mukaisesti. Osallistujien on tarkoitus kertoa havainnoistaan tai esimerkeistään yleisellä tasolla eikä esimerkiksi niin, että asiakkaiden tunnistaminen olisi mahdollista. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, ja osallistumisen voi perua aina siihen asti, kun haastattelut on saatettu täysin anonymisoituun muotoon tutkimusraportin käsikirjoitusluonnoksessa.

Olisiko sinun mahdollista osallistua haastatteluun tähän aiheeseen liittyen, joko kasvotusten tai Teams-sovelluksen kautta? Haastattelu kestää noin tunnin, ja se nauhoitetaan, jonka jälkeen nauhoitettu aineisto kirjoitetaan sanalliseen muotoon. Haastatteluun osallistujat saavat tutustua haastattelukysymyksiin etukäteen. Aineisto käsitellään salassa pidettävänä, eikä haastateltavien nimiä tai lastensuojelun toimipaikkaa julkaista maisterintutkielmassa, vaan tutkimuksessa viitataan suomalaiseen kuntaan, jossa lastensuojelun systeemistä toimintamallia on sovellettu yli vuoden. Aineisto säilytetään tietokoneessani, joka on salasanalla suojattu, ja se poistetaan heti tutkimusraportin valmistuttua. Toiveenani on toteuttaa haastattelut syksyn 2020 aikana. Kerron mielelläni lisää, jos sinulla herää kysymyksiä aiheeseen tai haastatteluun liittyen.

Ystävällisin terveisin Lise-Lotte Pekkanen

Liite 2. Haastattelurunko ja esittely systeemisen toimintamallin työvälineistä

Taustoittavat kysymykset:

- Kuinka kauan olet työskennellyt lastensuojelussa?
- Oletko saanut koulutuksen lastensuojelun systeemisen toimintamallin käyttöön?
- Kuinka paljon asiakkaita sinulla on tällä hetkellä?

Teema 1. Systeemisessä toimintamallissa käytetyt työvälineet

1. Mitä systeemisen toimintamallin mukaisia työvälineitä (kuten esimerkiksi hypoteesityöskentelyä, sirkulaarisia kysymyksiä, sukupuutyöskentelyä, kolmea taloa, aikajanaa tai auttamiskarttaa) olet käyttänyt yhdessä asiakkaiden kanssa?
2. Miksi olet käyttänyt mainitsemaasi työvälineitä?
3. Kuvaile tilanteita, jolloin käytit jotain systeemisen toimintamallin mukaisista työvälineistä.
4. Millaisissa tilanteissa ajattelet, että systeemisen toimintamallin mukaiset eri työvälineet soveltuvat käytettäväksi?
5. Millaisissa tilanteissa ajattelet, etteivät systeemisen toimintamallin mukaiset työvälineet sovellu käytettäväksi asiakastyössä?

Teema 2. Toimintamallin työvälineiden anti työskentelylle

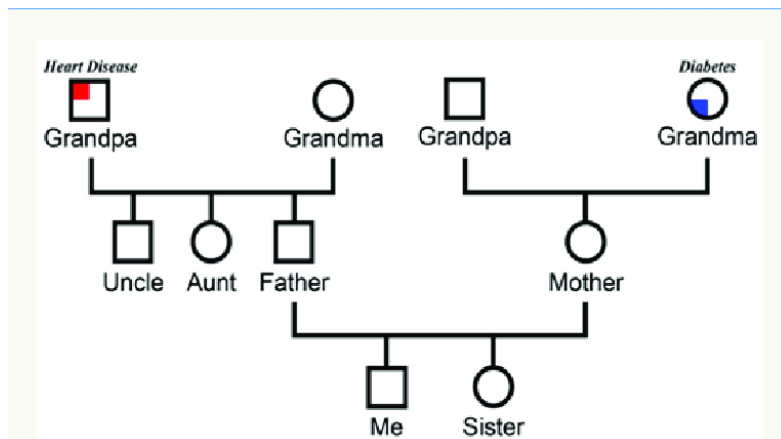
1. Millaisia havaintoja olet tehnyt systeemisen toimintamallin työvälineiden merkityksestä työskentelylle?
2. Mitä haasteita olet kohdannut suhteessa käyttämiisi työmenetelmiin liittyen?

Teema 3. Lastensuojelun työntekijöiden havaintoja systeemisen toimintamallin vaikutuksista asiakassuhteeseen

1. Miten toimit, kun lähestyt asiakasperhettä systeemisen toimintamallin mukaisesti?
2. Millaisiin asioihin kiinnität erityistä huomiota?
3. Millaisia vaikutuksia systeemisellä toimintamallilla on ollut asiakassuhteen muodostamiseen?
4. Millaisia vaikutuksia systeemisellä lastensuojelutyöllä on ollut asiakassuhteen laatuun?
5. Mitä haasteita olet havainnut systeemisen toimintamallin käytössä asiakassuhteen näkökulmasta?

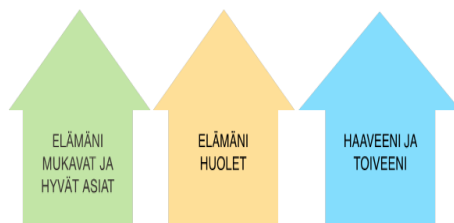
6. Missä määrin ajattelet systeemistä työtettä sovellettavan niiden asiakkaiden kanssa, joiden tilannetta ei ole käsitelty viikkokokouksissa?
7. Millaisissa tilanteissa ja miksi et omasta mielestäsi lähesty asiakasta systeemisen toimintamallin mukaisesti?

Systeemisen toimintamallin mukaisia työvälineitä



Kuva 1: sukupuu (lähde: researchgate.net 2017)

KOLME TALOA -MALLI
- miten voi avata keskustelua turvallisuudesta lasten kanssa



Kuva 2: kolme taloa -malli (Ihalainen & Suni 2014)



Kuva 3: aikajana (kuvitteellinen aikajana Civiliä, 2018, s. 105 mukaillen)



Kuva 4: verkostokartta (lähde: von Kraemer, Bettina, 2011)

Sirkulaariset kysymykset

Kysymys esitetään siten, että vastaaja joutuu pohtimaan muiden näkökulmaa asiassa. Esimerkiksi: ”Mitä luulet X:n olevan mieltä tästä asiasta/tilanteesta? Miten uskot X:n suhtautuvan, jos...?” Sirkulaariset kysymykset voivat avata aiemmin sivuun jäänyttä tietoa, joka osaltaan voi paljastaa uusia näkökulmia tilanteesta. (Aaltio & Isokuorti, 2019b, s. 23.)

Visiotyö: Yhteistoiminnallinen auttamiskartta

Yhteistoiminnallinen auttamiskartta auttaa visioimaan ja refleктоimaan tulevaa yhdessä asiakasperheen kanssa. Visio voi olla tavoitetila tai unelma, jonka tavoittelemiselle pohditaan yhdessä sekä tukevia että estäviä tekijöitä. Auttamiskartta auttaa hahmottamaan tilannetta suhdeperustaisesti, joka myös vähentää ongelmakeskeistä ajattelutapaa. Yhdessä visioinnin tavoitteena on lisäksi luoda suhdetta perheeseen kunnioittavan ja myönteisen asenteen kautta. (Root & Madsen 2014, s. 77–78; Madsen & Gillespie, 2014, s. 86–87.)

VISIO	
HAASTEET	TUKI
SUUNNITELMA	

Kuva 5: Yhteistoiminnallinen auttamiskartta (Rootia ja Madsenia, 2014, s. 77–78 sekä Madsenia ja Gillespiä, 2014, s. 86–87 mukaillen).

Liite 3. Suostumuslomake

Annan suostumukseni siihen, että sosiaalityön opiskelija Lise-Lotte Pekkanen haastattelee minua systeemisen lastensuojelun toimintamallin mukaisesta työskentelystä ja nauhoittaa haastattelun. Lise-Lotte Pekkasella on lupa käyttää tätä aineistoa tutkimuksessaan. Haastattelu toteutetaan suomeksi. Aineisto käsitellään salassa pidettävänä, eikä yksittäisiä osallistujia tai muita henkilöitä voida tunnistaa raportista. Sen sijaan työkaverit saattavat mahdollisesti tunnistaa raportin sitaateista sellaisia asiakastilanteita, joissa itse ovat olleet mukana. Tunnistettavuutta pyritään kuitenkin vähentämään yhdistelemällä sitaatteja samantyyppisistä tilanteista. Myöskään organisaation nimeä tai sijaintia ei tulla mainitsemaan nimeltä.

Minulla on oikeus syytä ilmoittamatta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen aina siihen asti, kunnes aineisto on saatettu täysin anonymisoituun muotoon tutkimusraportin alustavassa käsikirjoitusversiossa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen ja suostun siihen, että haastattelutallennettani voidaan käyttää kyseisen tutkimuksen aineistona. Minulle on luvattu, että nauhoite ja kirjoitetussa muodossa oleva yksilöhaastattelu hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua.

Paikka ja aika _____

Allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____

Liite 4. Aineiston analyysin eteneminen

Taulukko 1. Analyysin eteneminen kohti ensimmäistä pääluokkaa

Yhtenäiset teemat asiakassuhteelle	Alaluokat	Pääluokka
<ul style="list-style-type: none"> -Asiakastapaamiset: annetaan asiakkaalle riittävästi aikaa -Asiakastapaamiset: avoimet kysymykset, ei valmiita vastauksia -Luottamuksen kautta kohti muutostyöskentelyä → asiakas avautuu tilanteestaan ja häntä voidaan kohdentummin auttaa -Työntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen mielletään aiempaa tärkeämmäksi -Avoimuutta korostetaan - Asiakkaita ei ”velvoiteta” ottamaan vastaan sellaisia tukitoimia, joista hän kieltäytyy -Sosiaalityön asema perheen tilanteessa korostui -Luodaan yhteisiä visioita ja suunnitelmia -Tiimi tukee systeemisen ajattelutavan lisääntymistä -Systeeminen tiimi lisää vastuunjakoa 	<p>Suhteen luomisen merkitykset</p> <hr/> <p>Palvelukeskeisyyden vähentymisen merkitykset</p> <hr/> <p>Systeemisen tiimin merkitykset</p>	<p>Systeemisen toimintamallin vaikutus asiakassuhteelle:</p> <p>syvällisempi asiakassuhde</p>

Taulukko 2. Analyysin eteneminen kohti toista pääluokkaa

Yhtenäiset teemat työvälineiden käyttöä ohjaaville tekijöille	Alakategoriat	Pääkategoria
<p>-Ohjaavana tekijänä se, onko asiakas ennestään tuttu vai täysin uusi esim. uusissa asiakkuuksissa käytettiin sukupuuta, kriisitilanteissa hyödynnettiin verkostokarttaa ja aikajanaa käytettiin pitkään sijoitettujen asiakkaiden kanssa</p> <p>-Työvälineiden käytöstä sovittiin asiakkaiden kanssa</p> <p>-Yhteydessä siihen millaisia tavoitteita tapaamiselle oli asetettu</p> <p>-Työvälineiden käyttöä harjoiteltiin tiimin kanssa → lisäsi uskallusta hyödyntää niitä</p> <p>-Työvälineiden katsottiin olevan osa systeemistä työskentelytapaa</p> <p>-Työvälineiden kautta valmistauduttiin systeemiseen viikkokokoukseen</p> <p>-Työvälineitä ei käytetty akuuteissa tai ennalta-arvaamattomissa tilanteissa</p> <p>-Työvälineiden käyttöä ohjasi lapsen ikä, asiakkaan motivoituminen tai psyykkinen tila</p> <p>-Millainen perheen tilanne oli kyseisenä hetkenä</p>	<p>Asetettujen tavoitteiden merkitykset</p> <hr/> <p>Systeemisen tiimin kannustuksen merkitykset</p> <hr/> <p>Tilanteen luonteen merkitykset</p>	<p>Työvälineiden käyttöä ohjaavat tekijät:</p> <p>perheen tarpeet ohjaavat työvälineiden käyttöä</p>

Taulukko 3. Analyysin eteneminen kohti kolmatta pääluokkaa

Yhtenäiset teemat työvälineiden käytön merkityksistä asiakastyössä	Alakategoriat	Pääkategoria
<p>-Uutta tietoa taustasta, perhekulttuurista, toimintatavoista ja ylisukupolvisten ongelmien vaikutuksesta tilanteeseen</p> <p>-Uutta tietoa perheen sisäisistä voimavaroista, kuten henkilöistä, jotka voivat olla perheen tukena</p> <p>-Tilanne tuli konkreettisemmaksi sekä perheelle itselleen, että työntekijöille</p> <p>-Kaikkien perheenjäsenten kokemusten esiin nostaminen → perheen omat vaikutusmahdollisuudet korostuivat</p> <p>-Asiakkaiden spontaani kerronta lisääntyi ja avoimia kysymyksiä esitettiin useammin</p> <p>-Verkoston näkökulmat korostuivat</p> <p>-Haasteena kokemus utelemisesta tai niin sanotusta ”piiloagendasta”.</p> <p>-Asiakas ”ulkoistettiin” ongelmistaan työvälineitä hyödyntämällä</p> <p>-Ongelmia tarkasteltiin eri näkökulmista yhdessä pohtien ja reflektoiden</p> <p>-Ristiriitaiset näkökulmat eivät olleet este työskentelylle</p>	<p>Ymmärryksen lisääntymisen merkitykset</p> <hr/> <p>Kokonaisvaltaisemman lähestymistavan merkitykset</p> <hr/> <p>Ongelmakeskeisyyden vähentämisen merkitykset</p>	<p>Työvälineiden käytön merkitykset asiakastyössä:</p> <p>vastavuoroisuuden lisääntyminen</p>